

Katja Posio

Sähköinen päätukihaku 2009

Käyttäjäpalautteen analysointi sovelluksen osalta

OPINNÄYTETYÖ

Syksy 2009

Maa- ja metsätalouden yksikkö, Ilmajoki

Maaseutuelinkeinojen koulutusohjelma

Tuotantotalouden suuntautumisvaihtoehto



SEINÄJOEN AMMATTIKORKEAKOULU

Opinnäytetyön tiivistelmä

Koulutusyksikkö:	Maa- ja metsätalouden yksikkö	
Koulutusohjelma:	Maaseutuelinkeinojen koulutusohjelma	
Suuntautumisvaihtoehto:	Tuotantotalouden suuntautumisvaihtoehto	
Tekijä:	Katja Posio	
Työn nimi:	Sähköinen päätukihaku 2009 - Käyttäjäpalautteen analysointi sovelluksen osalta	
Ohjaaja:	Eliisa Kallio	
Vuosi: 2009	Sivumäärä: 62	Liitteiden lukumäärä: 3

Sähköinen päätukihaku koko Manner- Suomen alueella vuonna 2009 kiinnosti ihmisiä. Tässä opinnäytetyössä kartoitettiin käyttäjien kokemuksia sähköisen päätukihakun hakulomakkeiden palauttamisesta sähköisesti kyselytutkimuksen avulla. Kyselytutkimuksen avulla selvitettiin miten lomakkeiden täyttäminen koettiin, oliko palauttaminen vaikeaa ja mitä ongelmakohtia sähköisen tukihakun aikana ilmeni.

Käyttäjäpalautteen pohjalta kokemukset sähköisen tukihakun onnistumisesta olivat pääosin myönteisiä. Sähköinen lomakkeiden palautus koettiin muun muassa nopeaksi, helpoksi ja selkeäksi. Positiivisen ja kannustavan palautteen pohjalta sähköisen tukihakun sovelluksen kehittämistä kannattaa jatkaa. Ongelmakohtia uudessa järjestelmässä vielä löytyy, mutta palautteen avulla kehitystyötä on helpompi jatkaa. Sähköinen tukihaku koettiin hyödylliseksi ja sitä tullaan jatkossakin tarvitsemaan.

Sähköisen asiainnin laki edellyttää, että viranomaisen, jolla on tarvittavat tekniset, taloudelliset ja muut valmiudet, on niiden rajoissa tarjottava kaikille mahdollisuus lähettää ilmoittamaansa sähköiseen osoitteeseen tai määritellyyn laitteeseen viesti asian vireille saattamiseksi tai käsittelemiseksi. Tässä opinnäytetyössä selvitettiin miten sähköinen asiointi on kehittynyt ja mistä kehitys on lähtenyt. Siihen on pohjana laki sähköisestä asiainnista viranomaistoiminnassa. Tutkimuksessa myös selvitettiin muiden Euroopan unionin maiden sähköistä asiointia.

Asiasanat: sähköinen päätukihaku, käyttäjäpalaute, laki sähköisestä asiainnista viranomaistoiminnassa

SEINÄJOKI UNIVERSITY OF APPLIED SCIENCES

Thesis abstract

Faculty: Ilmajoki School of Agriculture and Forestry
Degree programme: Agriculture and Rural Enterprises
Specialisation: Farm Management and Production Economics
Author/s: Katja Posio
Title of thesis: Electronic support declaration 2009- user feedback
Supervisor: Eliisa Kallio

Year: 2009 Number of pages: 62 Number of appendices: 3

In 2009 an electronic support declaration form was taken into use in the Continent of Finland. 6158 farms used the electronic support declaration form. That is ten percent of all farmers who get agricultural subsidies.

This scholarly thesis identified the users' experiences of returning the application forms electronically through a questionnaire survey. The survey was used to find out: how it felt filling in the forms, was it difficult to return them, and what worries in the electronic support system were revealed. User feedback on the basis of their experience in the electronic support system was successful and was largely positive. So development of an electronic support declaration form should continue.

The Act on Electronic Services and Communications in the Public Sector (13/2003) requires that an authority in possession of the requisite technical, financial and other resources shall, within the bounds of these, offer to the public the option to send a message to a designated electronic address or other designated device in order to lodge a matter or to have it considered. This scholarly thesis examined how electronic communication has evolved and what progress has been made. It is based on the Act on Electronic Services and Communication in the Public Sector.

Keywords: electronic support declaration, user feedback on using electronic application

SISÄLTÖ

Opinnäytetyön tiivistelmä.....	2
Thesis abstract.....	3
SISÄLTÖ	4
KUVIOLUETTELO.....	6
KÄYTETYT TERMIT JA LYHENTEET.....	7
1 JOHDANTO	10
1.1 Tausta ja lähtökohdat.....	10
1.2 Tutkimuksen tavoitteet	10
1.2.1 Maaseutuvirasto.....	11
1.2.2 Maa- ja metsätalousministeriön tietopalvelukeskus	12
1.3 Tutkimuksen viitekehys	13
2 SÄHKÖISEN ASIOINNIN LÄHTÖKOHDAT	15
2.1 Laki sähköisestä asioinnista viranomaistoiminnassa	15
2.2 Sähköinen asiointi muissa maksajavirastoissa EU:ssa	16
2.2.1 Ruotsin järjestelmä	16
2.2.2 Tanskan järjestelmä	16
2.3 Sähköisen asioinnin kehitys	17
2.4 Vuoden 2008 sähköisen tukihaun pilottiprojekti	19
2.4.1 Viljelijöiden palaute pilottiprojektista	20
2.4.2 Kuntien palaute pilottiprojektista	21
3 SÄHKÖISEN TUKIHAUN SOVELLUS	22
3.1 Kehitys	22
3.2 Sovelluksen tietojärjestelmän osat	24
3.3 Käyttöliittymän rakenne.....	26
3.3.1 Kirjautumisnäyttö.....	26
3.3.2 Lohkotietojen esitäyttö	27
3.3.3 Sähköisen tukihaku sovelluksen Etusivu	28
3.3.4 Lohkojen käsittely- näyttö.....	30
3.3.5 Maatilan tietojen- näyttö	32
3.3.6 Tukihakemuksen tiedot näyttö	33

3.3.7 Tukihakemuksen osallinen näyttö	33
3.3.8 Tukihakemuksen palautusnäyttö.....	33
3.3.9 Kylvöalailmoitus (Lnro 117) ja Peruslohkolomake (102A)	34
3.4 Käyttäjän työnkulku sovelluksessa.....	35
3.5 Käyttöliittymän käyttäjämäärä ja kapasiteetti	36
3.6 Käyttöliittymän rajausta.....	37
4 TUTKIMUSMENETELMÄ JA- AINEISTO	40
4.1 Tutkimusmenetelmä.....	40
4.2 Tutkimusaineiston keruu ja analysointi	40
5 TUTKIMUSTULOKSET	42
5.1 Vastaajien taustatietoja: vastanneiden rooli ja ikärakenne.....	42
5.2 Sähköisen tukihaku- palvelun ominaisuuksien arviointi	43
5.3 Lomakkeiden arviointi	45
6 YHTEENVETO	50
6.1 Ensi vuoden suunnitelmat.....	55
6.2 Tutkimustulosten luotettavuus	56
7 JOHTOPÄÄTÖKSET	57
LÄHTEET	61
LIITTEET	63

KUVIOLUETTELO

KUVIO 1. TUTKIMUKSEN VIITEKEHYS.....	14
KUVIO 2. VILJELIJÄTUKIEN SÄHKÖISEN TUKIHAUN YMPÄRISTÖ.....	25
KUVIO 3. KIRJAUTUMISNÄYTTÖ.....	27
KUVIO 4. LOHKOTIETOJEN ESITÄYTTÖ- NÄYTTÖ.....	28
KUVIO 5. KÄYTTÖLIITTYMÄN ETUSIVU.....	30
KUVIO 6. LOHKOJEN KÄSITTELY- NÄYTTÖ.....	31
KUVIO 7. MAATILANTIEDOT- NÄYTTÖ.....	32
KUVIO 8. TUKIHAKEMUKSEN PALAUTUSNÄYTTÖ.....	34
KUVIO 9. KÄYTTÄJÄN TYÖNKULKU TUKIHAKUSOVELLUKSESSA.....	35
KUVIO 10. SOVELLUKSEN KÄYTÖN AJOITTUMINEN.....	37
KUVIO 11. KYSELYYN VASTANNEIDEN ROOLI.....	42
KUVIO 12. KYSELYYN VASTANNEIDEN IKÄJAKAUMA.....	43
KUVIO 13. SÄHKÖISEN TUKIHAKU- PALVELUN OMINAISUUKSIEN ARV.....	44
KUVIO 14. PALVELUN KOKONAISUUDEN ARVIOINTI.....	44
KUVIO 15. MAATILALOMAKKEEN ARVIOINTI.....	45
KUVIO 16. TUKIHAKEMUSLOMAKKEEN ARVIOINTI.....	46
KUVIO 17. LOHKOTIETOLOMAKKEIDEN ARVIOINTI.....	47
KUVIO 18. MAATILANOSALLINEN LOMAKKEEN ARVIOINTI.....	48
KUVIO 19. SÄHKÖISEN TUKIHAUN LOMAKKEIDEN KESKIARVOT.....	49
KUVIO 20. MITEN ARVELET TÄYTTÄVÄSI TUKIHAKEMUKSEN ENSI VUON- NA.....	55

KÄYTETYT TERMIT JA LYHENTEET

101A	Maatilanperustiedot lomake.
101B	Tukihakemus lomake.
102A ja 102B	Peruslohkolomake ja Kasvulohkolomake. Sähköisen tukihauksen sovelluksessa nämä lomakkeet on yhdistetty Lohkotietojen käsittely-toiminnallisuudeksi.
101D	Maatilanosallisen lomake.
117	Kylvöalojen muutoslomake, ajankohta 1.5–15.6.2009.
IACS Tukisovellus	Tukisovellus on Mavi:n omistama järjestelmä. Tukisovellus on kuntien ja TE-keskusten käyttämä järjestelmä, jolla hallinnoidaan maataloustukien hakemuksia, maksamista ja valvontaa. Tähän kokonaisuuteen tukisovellus liittyy siten, että tukisovelluksen kautta ladataan sähköiset hakemukset hallinnon järjestelmään.
Käyttöliittymä	On laitteen ohjelmiston, tai minkä tahansa muun tuotteen osa, jonka kautta käyttäjä käyttää tuotetta. Tietokoneohjelmassa käyttöliittymä tarkoittaa sitä ohjelman osaa, minä käyttäjä näkee tietokoneen näytöllä.
Käyttöjärjestelmä	On tietokoneen välttämättömin ohjelmisto kaikille muille tietokoneohjelmistoille. Käyttöjärjestelmä hallinnoi tietokoneen resursseja ja luo laitteiston yksityiskohdista riippumattoman virtuaalikoneen.
MMM	Maa- ja metsätalousministeriö.

SaDe	Sähköinen asiointi- ja demokratia. Mari Kiviniemen asettama hanke julkisen hallinnon ja julkisten palveluiden sähköisen asioinnin kehittämislinjauksiksi sekä toimenpidesuunnitelmaksi vuosille 2009 - 2012.
Selain	Selain on tietokoneohjelma, joka antaa käyttäjänsä katsella ja lähettää tekstiä ja kuvia Internetissä. Suosittuja selaimia ovat mm. Internet Explorer, Mozilla Firefox, Opera ja Safari.
Sovellus	Sovelluksella tarkoitetaan sellaista komponenttia, jota käyttäjä tietoisesti käyttää. Näitä ovat Sähköinen tukihaku, Vipu, viljelysuunnitteluohjelmistot ja Tukisovellus.
TE- keskus	Työ- ja elinkeinokeskus.
Tike	Maa- ja metsätalousministeriön tietopalvelukeskus. Määrittelee ja toteuttaa maataloushallinnon tietojärjestelmät yhteistyössä Mavi:n kanssa.
Vipu- palvelu	Vipu on selaimella käytettävä sovellus. Vipu on huomattavasti vanhempaa tekniikkaa kuin Sähköinen Tukihaku. Vipuun kuuluu sähköinen sonnipalkkio -asiointisovellus. Tukisovellus käyttää sonnipalkkiosovelluksen palvelurajapintaa ladatessaan sonnipalkkiohakemuksia.

Viljelysuunnitteluohjelmisto (VSO)

Viljelysuunnitteluohjelmistot ovat kaupallisten toimittajien luomia sovelluksia ja ovat täysin riippumattomia Mavi:sta ja Tike:stä. Näillä ohjelmistoilla viljelijät ja neuvojat tekevät viljelysuunnitelman. Viljelysuunnitelma sisältää pitkälti samoja tietoja kuin mitä tukihakemuksen kasvulohkotie-

toihin kaivataan. Tämän takia viljelysuunnitteluohjelmistoille on tarjottu rajapinta, jonka avulla he voivat lähettää kasvulohkotietoja sähköisen tukihaun sovellukseen. Tietojen lähetyksen lisäksi suunnitteluohjelmistot voivat hakea hallinnon rekistereistä maatalan perustietoja vastaavalla rajapinnalla.

1 JOHDANTO

1.1 Tausta ja lähtökohdat

Opinnäytetyön taustana ovat laki sähköisestä asioinnista hallinnossa (1318/1999, uudistettu 13/2003). Sen lisäksi työn taustalla ovat keväällä 2008 toteutetusta sähköisen tukihaun pilotista ja vuonna 2009 toteutetusta sähköisestä tukihausta saadut kokemukset ja palautteet. Vuoden 2009 sähköisen tukihaun neuvontatehtävissä (helpdesk) Maaseutuvirastossa oli mukana viisi harjoittelijaa Maa- ja metsätalouden yksiköstä Ilmajoelta ja meidän kokemukset sähköisestä tukihausta olivat pääosin myönteisiä. Kehitettävää uudessa järjestelmässä vielä löytyy ja käytännön työntekijöinä haluamme olla mukana tekemässä tätä kehitystyötä.

Sähköisen asioinnin lain 5§ toteaa, että viranomaisen, jolla on tarvittavat tekniset, taloudelliset ja muut valmiudet, on niiden rajoissa tarjottava kaikille mahdollisuus lähettää ilmoittamaansa sähköiseen osoitteeseen tai määriteltyyn laitteeseen viesti asian vireille saattamiseksi tai käsittelemiseksi (L 24.1.2003/13).

1.2 Tutkimuksen tavoitteet

Työssä perehdytään sähköiseen tukihakuun. Viljelijäpalautteen pohjalta analysoidaan, miten vuoden 2009 päätukihaun sähköinen tukihakusovellus on toiminut. Tutkimuksen tavoitteena on selvittää, mistä sähköisen asioinnin kehitys on alkanut ja miten se on edennyt. Tutkimuksessa selvitetään ja tutustutaan muiden Euroopan unionin maiden sähköiseen asiointiin.

Opinnäytetyöstä on hyötyä Maaseutuvirastolle. Opinnäytetyössä koottua tietoa voidaan hyödyntää sähköisen tukihaun sovelluksen uusien käyttäjien koulutukses-

sa ja perehdyttämisessä. Työ on myös avuksi sähköisen tukihakusovelluksen jatkokehityksessä.

1.2.1 Maaseutuvirasto

Maataloustuki- ja maaseuturahaston varojen käytöstä Suomessa vastaa Maaseutuvirasto (Mavi). Mavi toimii maksajavirastona. Se hallinnoi vuosittain yli kahden miljardin euron tukia. Maaseutuvirasto palvelee maatilayrityksiä ja viljelijöitä, maaseudun yrityksiä sekä maaseudun kehittäjiä kyläyhdistyksistä yliopistoihin. Viljelijätukien tarkoituksena on turvata maataloustuotannon kannattavuutta ja jatkuvuutta. Yrityksillä on myös mahdollisuus saada rahoitusta toiminnan aloittamiseen, kehittämiseen ja laajentamiseen. Maaseutuyrittäjät voivat hakea rahoitustukea esimerkiksi investointeihin ja nuoret viljelijät maatilatoiminnan aloittamiseen. (Maaseutuvirasto, [viitattu 18.6.2009].)

Tukien tarkoituksena on myös vaikuttaa tuotteiden laatuun, ympäristön tilan parantamiseen ja tuotantoeläinten hyvinvointiin. Kehittämishankkeiden avulla edistetään elinkeinoja, kannustetaan ympäristöstä huolehtimiseen ja parannetaan asumisviivyyttä. (Maaseutuvirasto, [viitattu 18.6.2009].)

Maaseutuviraston tehtävänä on huolehtia siitä, että asiakkaat saavat viljelijätuet, maaseudun rahoitus- ja kehittämistuet sekä markkinatuet ajallaan ja oikein perustein. Mavi:n tehtävänä on myös neuvoa ja kouluttaa työvoima- ja elinkeinokeskuksia, kuntia ja Leader-toimintaryhmiä, jotka palvelevat tukihallinnon asiakkaita. Mavi hallinnoi lisäksi tukihakemusten käsittelyyn käytettäviä tietojärjestelmiä ja palvelee asiakkaitaan kehittämällä sähköisiä asiointipalveluja. (Maaseutuvirasto, [viitattu 18.6.2009].) Mavi on sähköisen tukihaun sovelluksen omistaja.

1.2.2 Maa- ja metsätalousministeriön tietopalvelukeskus

Maa- ja metsätalousministeriön tietopalvelukeskus (Tike) on vuonna 1993 toimintansa aloittanut Maa- ja metsätalousministeriön hallinnonalaan kuuluva itsenäinen organisaatio. Ministeriön kansliapäällikkö ohjaa sitä. Tike tekee ministeriön kanssa tulossopimuksen ja asiakkaidensa kanssa palvelusopimuksen. (Maa- ja metsätalousministeriön tietopalvelukeskus, [viitattu 9.8.2009].) Sähköisessä tukihaussa Tike on tehnyt Mavi:n kanssa palvelusopimuksen, jolla Tike on sitoutunut toimittamaan ohjelman Mavi:lle.

Hallinnonalalle tarjoamia palveluja tuottaa Tike:n kuusi toimialuetta: Asiakkuuspalvelut, Hallintopalvelut, Käyttökeskus, Ohjelmistotuotanto, Tietojärjestelmäratkaisut ja Tilastopalvelut. Ohjelmistotuotanto ja tietojärjestelmäratkaisut ovat läheisimmät yhteistyökumppanit sähköisessä tukihaussa. Ohjelmistotuotanto- toimialueen vastuulla on Tike:n tietojärjestelmäarkkitehtuurin ja yhteiskäyttöisten järjestelmätuotteiden kehittäminen ja ylläpito. Ohjelmistotuotanto- toimialueella on myös Tike:n ohjelmistotuotantomallin menetelmien ja työvälineiden kehittäminen, toimintatapojen yhtenäistäminen ja ohjeistus sekä ulkoisten toimittajien laadunvalvonta. (Maa- ja metsätalousministeriön tietopalvelukeskus, [viitattu 9.8.2009].)

Tietojärjestelmäratkaisu- toimialue tarjoaa hallinnonalan räätälöityjen tietojärjestelmien ylläpito- ja kehittämispalvelua. Lisäksi toimialue vastaa tähän liittyvästä tietojärjestelmäsalkun ylläpidosta. Toimialue tarjoaa myös yhteiskäyttöisiä tietojärjestelmiä ja rekistereitä hallinnonalan asiakkaille ja muille tiedon tarvitsijoille. Toimialue myös hoitaa yhteiskäyttöisten tietojärjestelmien ja rekistereiden laadunvalvontaan, ylläpitoon ja kehittämiseen liittyviä tehtäviä. (Maa- ja metsätalousministeriön tietopalvelukeskus, [viitattu 9.8.2009].)

1.3 Tutkimuksen viitekehys

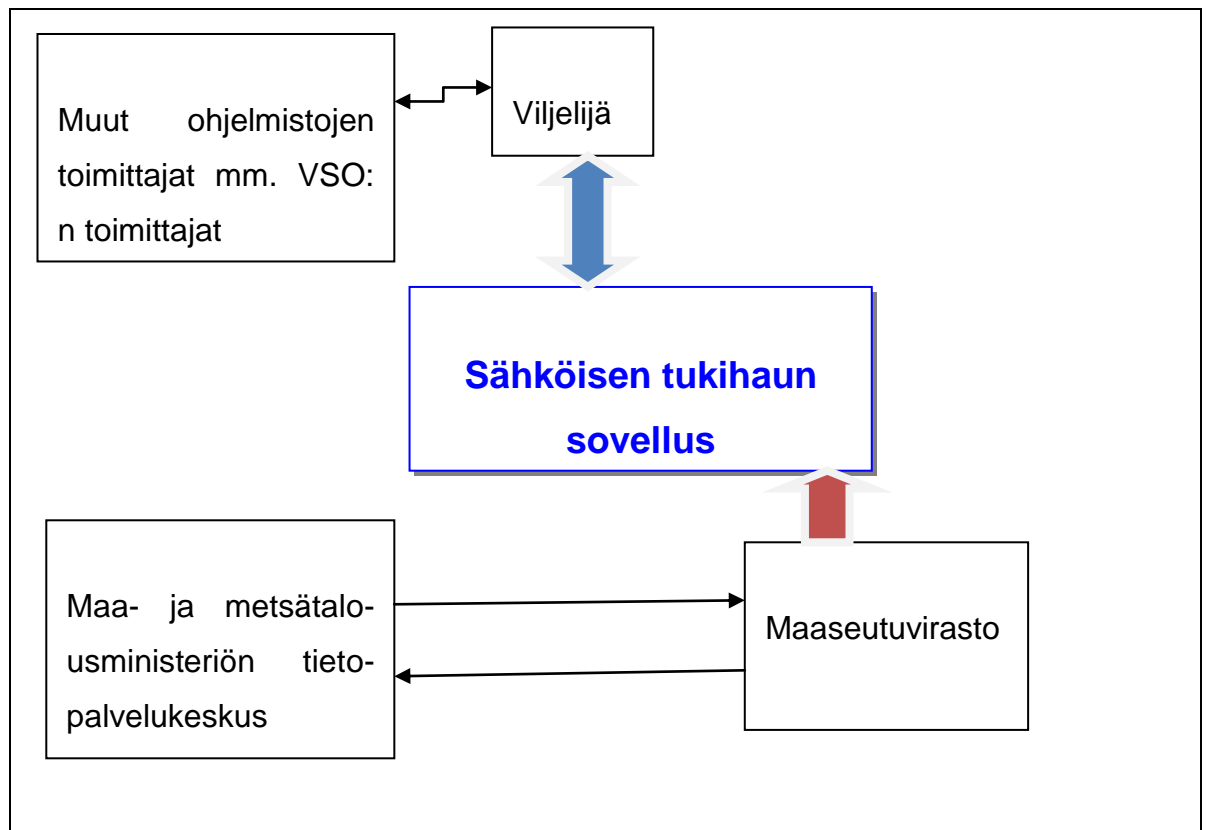
Suomen maa- ja puutarhatalouden viljelijätukijärjestelmän perusta muodostuu EU:n yhteisen maatalouspolitiikan mukaisista tukimuodoista. Näistä tuista tärkeimmät ovat EU:n kokonaan rahoittamat tuet (ns. suorat tuet, esim. tilatuki) sekä EU-osarahoitteiset luonnonhaittakorvaus (LFA) ja maatalouden ympäristötuki. EU:n yhteisen maatalouspolitiikan tukimuotoja täydennetään kansallisilla tuilla, joista keskeisimmät ovat Etelä-Suomen kansallinen tuki (artikla 141) sekä pohjoisen tuki (artikla 142).

Viljelijätuet maksetaan pinta-alaa, eläintä/eläinyksikköä tai tuotettua määrää kohden ja niiden tarkoituksena on turvata tuotannon kannattavuus ja jatkuvuus. Luonnonhaittakorvauksen tarkoituksena on korvata luonnonolosuhteista aiheutuvaa haittaa. Ympäristötukien tarkoituksena on ympäristönsuojelutavoitteiden lisäksi edistää luonnon monimuotoisuutta ja maatalousmaiseman hoitoa.

Pinta- alakohtaisten viljelijätukien hakuaika on vuosittain 1.4–31.4. Vuoteen 2009 asti, viljelijöillä on ollut mahdollisuus hakea pinta-alamatukia ainoastaan paperiversiona. Poikkeuksena on vuosi 2008. Silloin sähköisen tukihaun pilottiprojektin myötä, sähköinen tukihaku onnistui Suomessa kolmen TE- keskuksen alueella. Vuonna 2009 sähköinen tukihaku tuli mahdolliseksi koko Manner- Suomeen.

Sähköisen asioinnin laki edellyttää, että viljelijöillä on mahdollisuus käyttää sähköisiä palveluja sen mukaan kun hallinnolla on siihen resursseja. Kuviossa 1. esitetään tutkimuksen viitekehys, jossa on kuvattu ne organisaatiot, jotka ovat kehittäneet sähköisen tukihaun sovelluksen. Tutkimuksen viitekehyksessä viljelijä käyttää sähköisen tukihaun sovellusta. Hänellä on mahdollisuus ladata viljelysuunniteluohjelmasta lohkotiedot omalle sähköiselle tukihakemukselle. Viljelijä on vuorovaikutuksessa sähköisen tukihaun sovelluksen kanssa antamalla palautetta sen käytöstä ja toiminnasta. Viljelijöiden kommentit ovat tärkeässä osassa sovelluksen kehitystyötä tehdessä.

Maaseutuvirasto (Mavi) on sähköisen tukihaun sovelluksen omistaja. Maa- ja metsätalousministeriön tietopalvelukeskus (Tike) toimittaa ohjelman Maville. Mavin tehtävänä on kehittää sovellusta yhdessä Tiken kanssa.



Kuvio 1. Tutkimuksen viitekehys.

2 SÄHKÖISEN ASIOINNIN LÄHTÖKOHDAT

2.1 Laki sähköisestä asioinnista viranomaistoiminnassa

Sähköisen tukihaun kehittämisen lähtökohtana on laki sähköisestä asioinnista (1318/1999) ja jota on muutettu myöhemmin (13/2003). Vuoden 2003 sähköisen asiointin laissa pykälässä 13 määritellään viranomaiselle velvoite mahdollisuuksiensa mukaan tarjota kansalaisille mahdollisuuden saada asiansa vireille hallinnossa sähköisiä kanavia käyttäen. (L 24.1.2003/13.)

Maa- ja metsätalousministeriön verkkopalvelustrategiassa on linjattu tietyt kehittämistoimenpiteet ja aikataulu sähköisten palveluiden kehittämiseksi. Verkkopalvelustrategian mukaisena tavoitteena oli pilotoida suorien tukien sähköistä hakua vuonna 2005, ja että vuonna 2006 15- 20 % maaseutuyrityksistä hakisi suoria tukia sähköisesti. (Työryhmämuistio MMM 2005:1, 3.) Suorien tukien pilottiprojekti toteutui kuitenkin vuonna 2008, jolloin 256 tilaa palautti kaikkiaan 1008 lomaketta. Sähköistä tukisovellusta käytettiin joka päivä huhtikuussa. Pilottiprojektissa käytöntuki oli saatavana ainoastaan virka-aikana. (Sähköisen asiointin loppuraportti 2008, 6.)

Hallinto- ja kuntaministeri Mari Kiviniemi asetti 29.8.2008 sähköisen asiointin vauhdittamiseksi SaDe – hankkeen. Hankkeen tehtävänä oli laatia ehdotus julkisen hallinnon ja julkisten palveluiden sähköisen asiointin kehittämislinjauksiksi sekä toimenpidesuunnitelmaksi vuosille 2009- 2012. SaDe- hankkeen loppuraportti sisältää esityksen keskeisistä sähköisen asiointin linjauksista sekä toimenpiteistä. Yleinen sähköisen asiointin ja hallinnon kehittämistavoite oli, että Suomi sijoittuisi 5 kärkeen joukkoon vuoteen 2015 mennessä. (SaDe- hankkeen loppuraportti 2009, 3.)

2.2 Sähköinen asiointi muissa maksajavirastoissa EU:ssa

2.2.1 Ruotsin järjestelmä

Ruotsissa lähes puolet tukihakemuksista tehdään sähköisesti. Hakemukset, joita ei palauteta sähköisesti, skannataan kuitenkin sähköiseen muotoon. Hakemuksia tulee kahta kautta. Hallinto käyttää SAM Internet sovellusta tai rajapintaa. Konsultit suosivat rajapinnan käyttöä. Rajapinnan käyttö ei ole täysin sähköinen, koska tuenhakijan on toimitettava tulostettu ja allekirjoitettu hakemus kotipaikkakuntansa lääninhallitukseen. (Työryhmämuistio MMM 2005:1, 24.)

Ruotsin sähköinen tukihakupalvelu on ollut toimiva ja helppokäyttöinen. Toimivuuden kannalta Ruotsissa on käytössä automaattisia tarkisteita. Toiset tarkisteet estävät vääränlaisten tietojen antamisen tai vajaana täytetyn lomakkeen palauttamisen. Toiset tarkisteet huomauttavat epäsopivista vastausvaihtoehdoista. (Työryhmämuistio MMM 2005:1, 24.)

2.2.2 Tanskan järjestelmä

Sähköinen tukihakupalvelu peltotukien osalta otettiin Tanskassa käyttöön jo vuonna 1999. Vuonna 2002 otettiin käyttöön sähköinen allekirjoitus. Vuonna 2004 hakijamäärä sähköisesti oli jopa 37,5 % tuenhakijoista ja hakijamäärä on kasvanut vuosittain noin 5 %. (Työryhmämuistio MMM 2005:1, 25.)

Viljelijälle lähetetään vuosittain postitse hakulomakkeet, hakuopas sekä niiden liitteenä kaksisivuinen esite sähköisestä asioinnista. Samalla viljelijä saa käyttäjätunnuksen ja salasanan sekä viisi erillistä PIN-koodia. Koodien avulla viljelijällä on kaksi mahdollisuutta peruuttaa ja korjata hakemus. Jos hakemusta joutuu korjaamaan vielä tämän jälkeen, muutokset täytyy tehdä paperilla. Lähes sata sisällöllistä kontrollia on luotu estämään tahattomia virheitä hakemusta täytettäessä. Ha-

kemuksen saapuessa hallintoon, järjestelmä generoi PDF- muotoisen yhteenveto-raportin, jonka tuottaja pitää itsellään. Raportin avulla voidaan tarvittaessa tarkistaa sähköisten hakemusten oikeellisuutta. (Työryhmämuistio MMM 2005:1, 25.) Suomessa ei ole vielä mahdollista lähettää viljelijöille postitse käyttäjätunnusta ja salasanaa tietoturvariskien ja henkilön oikeellisuuden varmistamisen takia.

Karttasovelluksen avulla viljelijä voi kommentoida lohkon rajausta piirtämällä muutokset kartalle, mutta sovelluksen avulla viljelijä ei voi tehdä lohko muutoksia. Muutokset digitoidaan ilmakuvan perusteella. Karttasovelluksen avulla viljelijä voi jakaa lohkon kasvulohkoihin. Tukihakemuksen teossa ei ole pakko käyttää karttasovellusta, vaan kasvulohkojen alat voi määrittää haluamallaan tavalla. (Työryhmämuistio MMM 2005:1, 25.) Suomessa on viljelijöiden käytössä lähes samanlainen karttasovellus. Tästä sovelluksesta kerrotaan lisää seuraavassa kappaleessa.

Suomen sähköinen tukihakusovellus poikkeaa edellä kuvattujen maiden teknisestä toteutuksesta. Sovelluksen tulevaan muotoon ja sisältöön vaikuttavat monet tällä hetkellä meneillään olevat hallinnon uudistamishankkeet.

2.3 Sähköisen asioinnin kehitys

Vuoden 2001 alussa sähköisen asioinnin lain edellyttämä viljelijätukijärjestelmän uudistusprojekti päättyi ja uusi järjestelmä (IACS) otettiin käyttöön kunnissa, TE-keskuksissa ja MMM:ssa. Uusi järjestelmä luotiin uudentyyppiselle tekniselle alustalle, joka tarjosi mahdollisuuden sähköisten asiointipalvelujen kehittämiselle. Loppuvuodesta 2001 käynnistettiin viljelijöille kohdistettu tutkimus sähköisestä asioinnista. Tutkimuksen tietoja ja johtopäätöksiä on käytetty hyväksi sähköisen asioinnin palvelujen suunnittelussa. (Projektisuunnitelma, [viitattu 26.9.2009].)

Vuoden 2002 alussa saatiin käyttöön ensimmäiset sähköisen asioinnin palvelut maatalous- ja elintarvikehallinnon asiakkaille. Ensimmäiseksi käyttöön otettiin sikojen siirtorekisteri ja vientitodistusten käsittely. Nämä palvelut olivat rajoitettuja vain

pienelle osalle maataloushallinnon asiakkaita. Maataloushallinnon suurimman asiakasryhmän, viljelijöiden, suuntaan on kehitetty erilaisia sähköisiä asiointipalveluja. Ensimmäinen sähköinen asiointipalvelu, joka on suunnattu kaikille maataloushallinnon suurimman asiakasryhmän edustajille eli viljelijöille, otettiin käyttöön vuonna 2003. (Projektisuunnitelma 2009, [viitattu 26.9.2009].)

Vipu palvelun kautta viljelijöillä on ollut mahdollisuus vuoden 2003 helmikuusta asti selailla tukitietojansa ja tutustua nautaeläin- ja maksatustietoihinsa. Viljelijöillä on ollut myös mahdollisuus ladata peltolohkotietojensa digitoituja rajatietoja omalle työasemalleen. Vipu palvelun käytöstä on saatu kokemuksia myöhempää kehittämistä varten, sillä Vipu palvelun toimintaympäristö on ollut mahdollinen sähköisen tukihaun järjestelmänä. (Työryhmämuistio MMM 2005:1, 3.) Sähköinen tukihaku 2009 toimikin Vipu palvelun toimintaympäristössä.

Viljelijöiden tarpeita sähköisestä asioinnista kartoitettiin esiselvitysoikeudella vuonna 2004. Vuonna 2005 toteutettiin pilottiprojekti sonnipalkkiosta. Sonnipalkkion haku oli hyvä pilotin kohde, koska sonnipalkkiota haetaan useamman kerran vuodessa. Järjestelmässä havaitut virheet pystyttiin korjaamaan pilotin aikana. Sähköisesti sonnipalkkio hakemukset täyttävä viljelijä luultavasti myös tulevaisuudessa on sähköisten palveluiden käyttäjä. Nykyisin sähköisiä sonnipalkkio hakemuksia jätetään 10–15 % kaikista sonnipalkkiohakemuksista. (Työryhmämuistio MMM 2005:1, 19.) Sähköinen sonnipalkkiohaku estää virheiden syntymistä mm. palkkiohaun samalle sonnille kahteen kertaan tai liian nuorelle sonnille.

Vipu-palvelun peltokarttasovellus on tullut viljelijöiden käyttöön vuonna 2007. Peltokarttasovelluksen, tunnetummin vipukarttasovelluksen avulla viljelijä voi seurata ortoilmakuvapohjalla omien peruslohkojen digitoituja rajaviivoja. Palvelun mittaus työkalun avulla viljelijällä on mahdollisuus esimerkiksi mitata peruslohkolla olevien kasvulohkojen pinta-aloja. Palvelulla on lähes 2000 käyttäjää tällä hetkellä. (Vipukartta, [viitattu 19.10.2009].)

2.4 Vuoden 2008 sähköisen tukihaun pilottiprojekti

Sähköisen tukihaun projektin suunnittelun ja toteutuksen pohjalla oli vuonna 2008 suoritettu sähköisen tukihaun pilottiprojekti päätukihauksen yhteydessä. Pilottiprojekti toteutettiin kolmen TE- keskuksen alueella: Etelä-Pohjanmaan, Pohjois-Savon ja Varsinais-Suomen. Mukana olleet kunnat olivat: Aura, Iisalmi, Ilmajoki, Jalasjärvi, Kauhajoki, Koski TL, Kuusjoki, Lapinlahti, Lieto, Maaninka, Marttila, Suomensjärvi, Tarvasjoki ja Vieremä. Vuoden 2008 sähköinen tukihaku sisälsi Maatilalomakkeen (101A), Tukihakemuslomakkeen (101B), Peruslohkolomakkeen (102A) ja Kasvulohkolomakkeen (102B) palautus mahdollisuuden. Mukana oli kolme viljelysuunnitteluohjelmistojen toimittajaa, jotka mahdollistivat kasvulohkotietojen lähettämisen suunnitteluohjelmasta sähköiseen tukihakuun. Pilotti projektin tarkoituksena oli saada kokemuksia teknologiasta ja sähköisestä hakuprosessista. Tarkoituksena myös oli saada kokemuksia sähköisen lomakesovelluksen liittymisestä kolmannen osapuolen toimittamiin viljelijäohjelmiin ja Tukisovellukseen.

Lisäksi kartoitettiin käyttäjien kokemuksia. Tavoitteeksi asetettiin, että vähintään 50 viljelijää palauttaa lomakkeen sähköisesti vuonna 2008. Kaikki pilottiprojektille asetetut tavoitteet saavutettiin hyvin. Sähköisen tukihalun pilottiprojektin kautta 256 tilaa palautti kaikkiaan 1008 lomaketta. Pilotti puolsi hyvin paikkaansa, koska sen kautta saatiin arvokasta kokemusta ja tietoa jatkoa varten. (Loppuraportti, viljelijätukien sähköinen tukihaku pilottiprojekti 2008, 6.)

Viljelijöiden palautekysely lähetettiin kaikille 256:lle sähköisesti hakemuksia jättäneelle viljelijälle. Vastausprosentiksi muodostui 64 %. Viljelijöiden kyselyssä perusideana oli saada palautetta sähköisen asiointin palvelusta ja sen toimivuudesta. Viljelijöillä oli myös mahdollisuus esittää kehitysehdotuksiaan. (Loppuraportti, viljelijätukien sähköinen tukihaku pilottiprojekti 2008, 6.)

Kuntien palautekysely lähetettiin 12:sta maaseutuelinkeinoviranomaiselle, jotka osallistuivat pilottiprojektiin. Kuntien kyselyn tarkoituksena oli saada palautetta

maaseutuelinkeinoviranomaisen työpanoksesta ja työtehtävistä sähköiseen asiointiin liittyen. Kuntien tehtävänä oli muun muassa pilotin markkinointi viljelijöille, käyttöoikeuksien myöntäminen ja toteuttaminen sekä toimia Help Deskinä viljelijöihin nähden. Maaseutuelinkeinoviranomaisilta pyydettiin myös kehitysehdotuksia sähköisen asioinnin ja siihen liittyvien prosessien kuluista ja jatkotoimenpiteistä. (Loppuraportti, viljelijätukien sähköinen tukihaku pilottiprojekti 2008, 6.)

2.4.1 Viljelijöiden palaute pilottiprojektista

Palautteen perusteella voidaan todeta, että viljelijät olivat sähköisen asioinnin palveluun erittäin tyytyväisiä. Palvelun ulkoasun ja sisällön selkeyden todettiin olevan hyviä. Muutamia kommentteja tosin annettiin myös siitä, että joihinkin ulkoasullisiin seikkoihin kuten värityksiin ja tekstien kokoon tulisi kiinnittää huomiota. Palvelussa olleisiin lomakkeisiin (Maatilantiedot lomake, Tukihakemuslomake, Lohkotietojen käsittely lomake, Maatilanosallinen lomake) oltiin pääosin tyytyväisiä. Lohkotietojen käsittelylomakkeet lähes jokainen vastaaja koki sekavaksi ja epäselväksi. (Loppuraportti, viljelijätukien sähköinen tukihaku pilottiprojekti 2008, 6.)

Viljelijöitä pyydettiin arvioimaan palvelusta saatavaa hyötyä sekä palvelua kokonaisuutena kouluarvosanoin. Viljelijät kokivat palvelusta saatavan hyödyn olevan keskiarvollisesti 8,8 ja arvioivat palvelun kokonaisuutena olevan keskiarvollisesti 8,7. Näiden lukujen perusteella voidaan todeta, että palvelu koettiin normaaliin paperihakuun verrattuna hyvinkin hyödylliseksi ja toimivaksi sähköiseksi palveluksi. (Loppuraportti, viljelijätukien sähköinen tukihaku pilottiprojekti 2008, 6 - 7.)

Palvelun hyötyinä ja hyvinä puolina viljelijät kokivat olevan muun muassa, että lomakkeet ovat nopeita ja helppoja täyttää ja hakemuksia pystytään jättämään virkaajan ulkopuolella. Viljelijän ei tarvitse jonottaa maataloustoimistossa palautettaessa lomakkeita sekä lomakkeiden allekirjoitusvaiheen poistuminen. Hyvää palautetta tuli myös siitä, että kasvulohkotietoja pystyttiin siirtämään suoraan kasvinviljelysuunnitteluohjelmistoista sähköiseen palveluun. Palvelun huonoina puolina pidet-

tiin muun muassa sitä, että pdf- lomakkeiden muodostaminen ja tulostaminen ei joissain tilanteissa onnistunut. Tekniikka ei aina toiminut toivotulla tavalla ja myös sitä, että joitakin ominaisuuksia paperihakuun verrattuna, kuten esimerkiksi lohkojen jakaminen ja yhdistäminen sähköisesti, ei ollut mahdollista. Huomautuksia tuli siitä, että Tukihakemus -lomakkeen liitteitä ei pystynyt palauttamaan sähköisesti ja, että Maatilanosallistietojen muutoksia (101D- lomake) ei pystynyt päivittämään palvelussa. (Loppuraportti, viljelijätukien sähköinen tukihaku pilottiprojekti 2008, 6 - 7.)

2.4.2 Kuntien palaute pilottiprojektista

Palautteen perusteella kunnissa oltiin tyytyväisiä pilottiin, eikä sen aiheuttamia uusia työvaiheita koettu raskaiksi tai epämiellyttäviksi toteuttaa. Kunnat olivat pilotissa mielenkiinnosta mukana ja uudet erilaiset työtehtävät koettiin positiivisesti ja ne otettiin mielenkiinnolla vastaan. Kunnat eivät kokeneet viljelijöiden neuvomista raskaaksi, eikä se suurimman osan mielestä häirinnyt normaaleja työtehtäviä. Käyttöoikeuksien myöntö- ja toteutusprosessit koetaan kunnissa kuitenkin osittain raskaiksi ja hankaliksi toteuttaa. Kunnilta saatiinkin hyviä kehitysehdotuksia, koskien Vipu- oikeuksien haku- ja myöntöprosessia sekä käyttövaltuuksien toteutusta tukisovelluksessa. Maaseutuelinkeinoviranomaiset toivovat, että jatkossa olisi myös käytössä viranomaisille tarkoitetun Wipu- palvelun tyylinen viranomaissovellus, josta pystyisi ajantasaisesti seuraamaan viljelijöiden tallentamia ja jättämiä sähköisiä tukihakemuksia. (Loppuraportti, viljelijätukien sähköinen tukihaku pilottiprojekti 2008, 7.)

3 SÄHKÖISEN TUKIHAUN SOVELLUS

Onnistuessaan sähköinen tukihaku helpottaa viljelijöiden, neuvojen, EU-avustajien ja maaseutusihteerien työtä. Sähköisesti jätetyt hakemukset tallentuvat suoraan maaseutuhallinnon IACS- tukisovellukseen. Hakemuksen voi jättää myös toimistoaikojen ulkopuolella. Sähköinen tukihaku estää tavallisimpien pinta-alavirheiden kuten kasvulohkojen summavirheen peruslohkon alaan nähden. Lomakkeille voi myös hakea esitetyt tiedot edellisen vuoden lomakkeilta. Sähköisesti palautettujen lomakkeiden tiedon laatu on keskimäärin parempi kuin paperilomakkeilla. Hakulomakkeita täyttäessä käsin, käsialasta ei välttämättä saa aina selvää. Silloin maaseutuelinkeinoviranomaisilla voi tulla tallennusvirheitä. Toinen asia, millä tiedon laatu on parempi, on se, ettei jotain käsitettä käyttäessä tule sekaannusta. Esimerkiksi viljelijä kirjoittaa heinä kun tarkoittaa säilörehua. Silloin ongelmia voi tulla siinä, etteivät erityisympäristötuet täsmää.

3.1 Kehitys

Pilottisovellukseen ja saatuun palautteeseen pohjautuen toteutettiin syksyllä 2008 Sähköisen Tukihaun Demoversio, jota käytetään markkinoinnissa ja koulutuksessa. Demo julkaistiin Mavin nettisivuilla. Demon avulla kellä tahansa on mahdollisuus harjoitella tukihakemusten sähköistä täyttämistä kuvitteellisella tilalla. Vuoden 2008 sähköinen tukihaku sovellus poikkeaa ulkonäöltään huomattavasti 2009 tukihakusovelluksen ulkonäöstä. Vuoden 2009 sovellus poikkeaa toiminnallisuudeltaan radikaalisti pilottiprojektiversiosta lähinnä perus- ja kasvulohko -näkyvän toteutuksen suhteen. Lisäksi vuoden 2008 sovelluksesta puuttuivat kokonaan Maatilan osalliset 101D -lomakkeen tiedot. (Mäki-Paavola, [viitattu 20.10.2009].)

Demoversion luominen päätettiin toteuttaa siten, että ennen joulua 2008 olisi vuoden 2008 sovelluksen näköinen demoversio yleisölle saatavissa. Vuoden 2009 kevättalvella, kun uuden sovelluksen kehittäminen oli riittävän pitkällä, julkaistiin uusi päivitetty 2009 versio Demosta. Sähköisen tukihaun pilottiversio 2008 osoitti

teknisen luotettavuutensa, mutta pilottiprojektin käyttäjäpalautteessa ilmeni selkeä tarve käyttöliittymän uudelleen suunnitteluun. Käyttöliittymän suunnitteluun käytettiin ulkopuolista konsulttia, joka teki käyttäjille käyttöliittymän testauksia. (Mäki-Paavola, [viitattu 20.10.2009].)

Käyttöliittymän testauksien pohjana käytettiin vuoden 2008 Sähköisen tukihaun testiversiota, johon oli tuotu testitilojen tiedot käyttäjälle valmiiksi. Käyttöliittymäsuunnittelija seurasi käyttäjän työnkulkuja. Hän teki merkintöjä työn edetessä; mikä sujui hyvin ja missä tuli ongelmia tai poikkeavia työtapoja. Suunnittelija haastatteli kunkin käyttäjän ennen sovelluksen käyttöä, eikä pyrkinyt esittämään ratkaisuja vaan seurasi tilannetta sivusta. (Mäki-Paavola, [viitattu 20.10.2009].)

Käytettävyyystutkimuksessa oli mukana neljä viljelijää, joista kaksi ei ollut käyttänyt demoa aikaisemmin. Näiden haastatteluiden ja käyttötapausten seuraamisen jälkeen käyttöliittymäsuunnittelija teki parannusehdotuksia sovellukseen. Etusivun muoto muutettiin kokonaan, ja kulku lomakkeisiin tehtiin selkeäksi. Viljelysuunniteluohjelmistojen toimittajien kommentit ja muut käyttäjäkommentit otettiin huomioon. Muutosehdotuksia testattiin vielä Mavi:n sisällä testaamalla työnkulkuja näytönkuvien avulla. Oman haasteensa käyttöliittymän suunnitteluun toivat tekniset rajoitukset. Rajoituksena ilmeni se, kuinka paljon näytölle kerralla saadaan näkymään asiaa ja miten näkymä saadaan pysymään mahdollisimman selkeänä. (Mäki-Paavola, [viitattu 20.10.2009].)

Pilottiprojektin pohjalta sovelluksesta tehtiin kaksikielinen ja siihen otettiin mukaan mahdollisuus kirjautua pankkitunnisteilla (Vetuma). Maatilanosallinen lomake (101D) otettiin myös uutena mukaan. (Sonkkila 2009, [viitattu 14.7.2009].)

Kylvöalojen muutoslomake (Lnro 117) otettiin uutena mukaan sähköiseen tukihaakuun. Tällä lomakkeella viljelijän oli mahdollista 1.5–15.6.2009 välisenä aikana tehdä kylvöalojen muutos sähköisesti. (Sonkkila 2009, [viitattu 14.7.2009].)

Vuoden 2008 pilottiprojektissa oli mukana kolme suurinta viljelysuunnitteluohjelmistojen toimittajaa: Pro Agria, Softsalo ja Suonentieto. Vuonna 2009 projektiin oli mahdollista osallistua kaikki viljelysuunnitteluohjelmistojen toimittajat. Niinpä projektiin saatiin kaksi uutta ohjelman toimittajaa lisää. Viisi viljelysuunnitteluohjelmistotoimittajaa projektissa olivat: Pro-Agria (Wisu), Suonentieto (Agrineuvos), Softsalo (Peltotuki) ja Datatech (Aktiivi Pelto W) ja Viljele (Jukka Leinonen). Ohjelmistojen toimittajien myötä toteutettiin kaksisuuntainen rajapinta viljelysuunnitteluohjelmistoihin. Tämä tarkoittaa sitä, että kasvulohkotiedot oli mahdollista siirtää viljelysuunnittelu- ohjelmistosta sähköiseen tukihakuun ja maatalan perustiedot ja peruslohkotiedot oli mahdollista siirtää hallinnon järjestelmästä viljelysuunnittelu- ohjelmistoon. (Sonkkila 2009, [viitattu 14.7.2009].)

3.2 Sovelluksen tietojärjestelmän osat

Kuviossa 2 esitetään sähköisen tukihaun sovelluksen toimintaympäristö eli tietojärjestelmän osat, mitkä ovat sidoksissa sähköiseen tukihakuun.

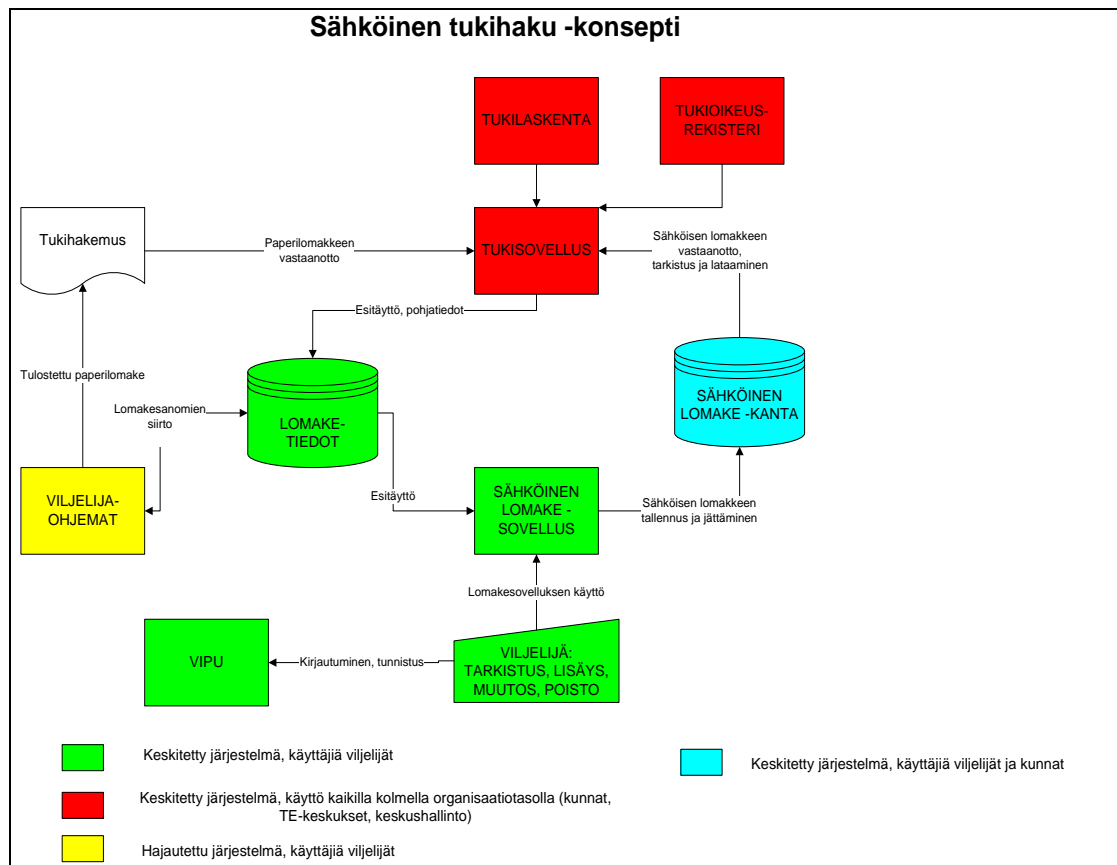
Viljelijäohjelmat. Viljelysuunnittelussa käytettävät ohjelmat tuottavat ensivaiheessa esitäyttötietoa kasvulohkolomakkeen pohjaksi. Esitäyttötieto tallennetaan lomaketietojen tietokantaan.

Lomaketietojen tietokanta. Lomaketietojen tietokantaan tuotetaan esitäyttö- ja pohjatietoa sekä lomakesovelluksista, viljelijäohjelmista että Tukisovelluksesta. Esitäyttötietoja voidaan käyttää viljelijän haluamalla tavalla sähköisessä lomakesovelluksessa.

Sähköinen lomakesovellus. Sähköisessä lomakesovelluksessa käyttäjälle tarjotaan sähköisesti täytettäväksi keskeiset päätukihauksen lomakkeet. Lomakkeet esitäytetään pääsääntöisesti samalla tavalla kuin paperilomakkeetkin.

Sähköinen lomake-kanta. Sähköisesti täytetyt lomakkeet tallennetaan sähköiseen lomakekantaan. Lomakkeiden status voi olla erilainen ja keskeneräisiä lomakkeita voi korjata ennen niiden lopullista hyväksymistä ja siirtoa tukisovellukseen. Lomakkeet tallennetaan niin, että tallennetun tiedon perusteella on mahdollista myös tulostaa hakemuslomakkeet paperilomakkeita vastaavilla tiedoilla. Myös Tukisovellukseen ladatut tiedot säilytetään sähköisessä lomakekannassa.

Tukisovellus. Sähköisten lomakkeiden käsittely tapahtuu tukisovelluksessa, johon luodaan toiminnot sähköisten lomakkeiden tuontiin. Varsinainen tukikäsittelyprosessi sähköisille lomakkeille on samanlainen kuin paperilomakkeilla.



Kuvio 2. Viljelijätukien sähköisen tukihaun ympäristö (Projektisuunnitelma 2010).

3.3 Käyttöliittymän rakenne

Sähköinen tukihakusovellus muodostuu kahdeksasta eri perusnäytöstä: kirjautumisnäyttö, lohkotietojen esitäyttö, etusivu, lohkojen käsittely (Lnro 102A ja Lnro 102B), Maatilan tiedot (Lnro 101A), Tukihakemus (Lnro 101B), Maatilanosallinen (Lnro 101D) ja palautus näyttö (Sähköinen tukihakusovellus 2009, käyttäjän ohje, 4).

Tukihakusovelluksen näytöt rakentuvat ylätunnistealueesta, linkkialueesta, sivun näyttöalueesta ja painikealueesta. Ylätunnistealue pysyy kaikissa tilanteissa samanlaisena. Linkkialue pysyy samana kaikilla muilla näytöillä, paitsi lohkotietonäytöllä. Siinä linkkialue on korvattu tilan lohkopuulla. Näyttöalueella esitetään kuhunkin toimintoon liittyvät sivut linkkeineen ja painikkeineen. (Sähköinen tukihakusovellus 2009, käyttäjän ohje, 4.)

3.3.1 Kirjautumisnäyttö

Kirjautuminen käyttöliittymään tapahtuu kunnasta saatavien Vipu- tunnusten avulla, pankin verkkotunnusten avulla tai sähköisen henkilökortin avulla (Sähköinen tukihakusovellus 2009, käyttäjän ohje, 3). Kuviossa 3 esitetään käyttöliittymän kirjautumisnäyttö, johon kirjaututaan osoitteessa vipu.mavi.fi.

Kirjaututtua Vipu- tunnuksilla, annetaan käyttäjätunnus ja salasana sekä koodi Vipun avainlukulistasta. Valitsemalla pankkitunnusten käytön, järjestelmä ohjaa pankin kirjautumisikkunaan. Kirjautumisikkunassa annetaan verkkopankkitunnus ja salasana pankin antamasta vaihtuvasta salasanalistasta. Kun kirjautuminen on onnistuneesti tehty, pankin järjestelmä ohjaa takaisin vipu- palveluun.

Kirjautua voi myös HST- sirukortilla valitsemalla tunnistustavaksi "Varmennekortti" ja käyttämällä tunnistautumiseen varmennekorttia ja kortinlukijaa.

Kirjautumisen jälkeen Vipu-palvelun etusivulta valitaan sähköinen tukihaku. Voit aloittaa sovelluksen käytön.

MAATALOUSHALLINTO - LANTBRUKSFÖRVALTNING

VIPU-PALVELU - VIPU-TJÄNSTEN

Käyttäjätunnus/användarnamn

Salasana/lösenord

Kieli/språk

Voit tunnistautua VIPUun joko käyttämällä VIPUn käyttäjätunnusta ja salasanaa, pankkitunnistusta tai sirullista henkilökorttia. Tunnistautuaksesi pankkitunnuksilla tai sirukortilla, sinulla tulee olla käyttöoikeudet VIPUun.

Du kan identifiera dig till VIPU-tjänsten med antingen VIPUs användarnamn och lösenord, bankidentifikation eller chipförsett identitetskort. För att kunna identifiera dig med bankkoder eller chipkort, måste du ha användarrättigheter till VIPU-tjänsten.

Mov

©MMM & TIKE 2009

Kuvio 3. Kirjautumisnäyttö (Sähköinen tukihakudemo 2009).

3.3.2 Lohkotietojen esittäytö

Sähköisessä tukihakupalvelussa on mahdollisuus valita esitäytetyt peruslohkojen tiedot niin kuin kuviossa 4 esitetään. Sovelluksen käyttäjällä on mahdollisuus myös siirtää kasvulohkojen tiedot viljelysuunnitelmasta.

1. Käyttäjä menee VSO ohjelmassa kohtaan: siirrä lohkojen tiedot.
2. Käyttäjä valitsee sen jälkeen kohdan lähetä. Lähettämisen jälkeen avautuu Vipu-palvelun kirjautumisnäyttö.
3. Käyttäjän kirjaututtua sisään aukeaa taas esitäytönäyttö niin kuin kuviossa 3.

Esitäytön vaihtoehdot ovat samat peruslohkolle kuin kuviossa 4 ja kasvulohkotiedoissa ovat oletuksena vso: n kasvulohkotietojen mukaan.

Lohkotiedot - Perusta lohkotiedot

Luo kasvulohkot viljelysuunnitteluohjelmasta

Voit ladata kasvulohkotiedot suoraan viljelysuunnitteluohjelmasta tai syöttää lohkotiedot lomakkeelle. Mikäli et tiedä, miten lohkotiedot ladataan ohjelmasta, tutki asiaa ohjelman käyttöohjeesta tai ota yhteyttä ohjelmiston valmistajan tuotetukeen.

Täytä lomake

Mikäli syötät tiedot lomakkeelle, valitse lohkolomakkeen esitäytön tiedot:

Esitäytä peruslohkosten tiedot

☐ Pinta-alaksi edellisen vuoden ilmoitettu
 ☒ Pinta-alaksi digitoitu tieto
 ☒ Esitäytetään 2009 tilatukiominaisuus 2008 tiedolla. Jos tilatukiominaisuus vuonna 2008 on ollut C (pysyvä kasvi), tilatukiominaisuudeksi muutetaan A (pelto) vuodelle 2009.
 ☒ Esitäytetään 2009 hukkakauratieto 2008 tiedolla

Esitäytä kasvulohkojen tiedot

☒ Esitäytä kasvulohkot viljelysuunnitteluohjelmistosta 1.10.2009 tuoduilla kasvulohkotiedoilla
 ☐ Esitäytä kasvulohkot vuoden 2008 kasvulohkotietojen mukaan
 ☐ Tyhjä kasvulohkolomake

Kuvio 4. Lohkotietojen esitäyttö- näyttö (Sähköinen tukihakudemo 2009).

3.3.3 Sähköisen tukihaku sovelluksen Etusivu

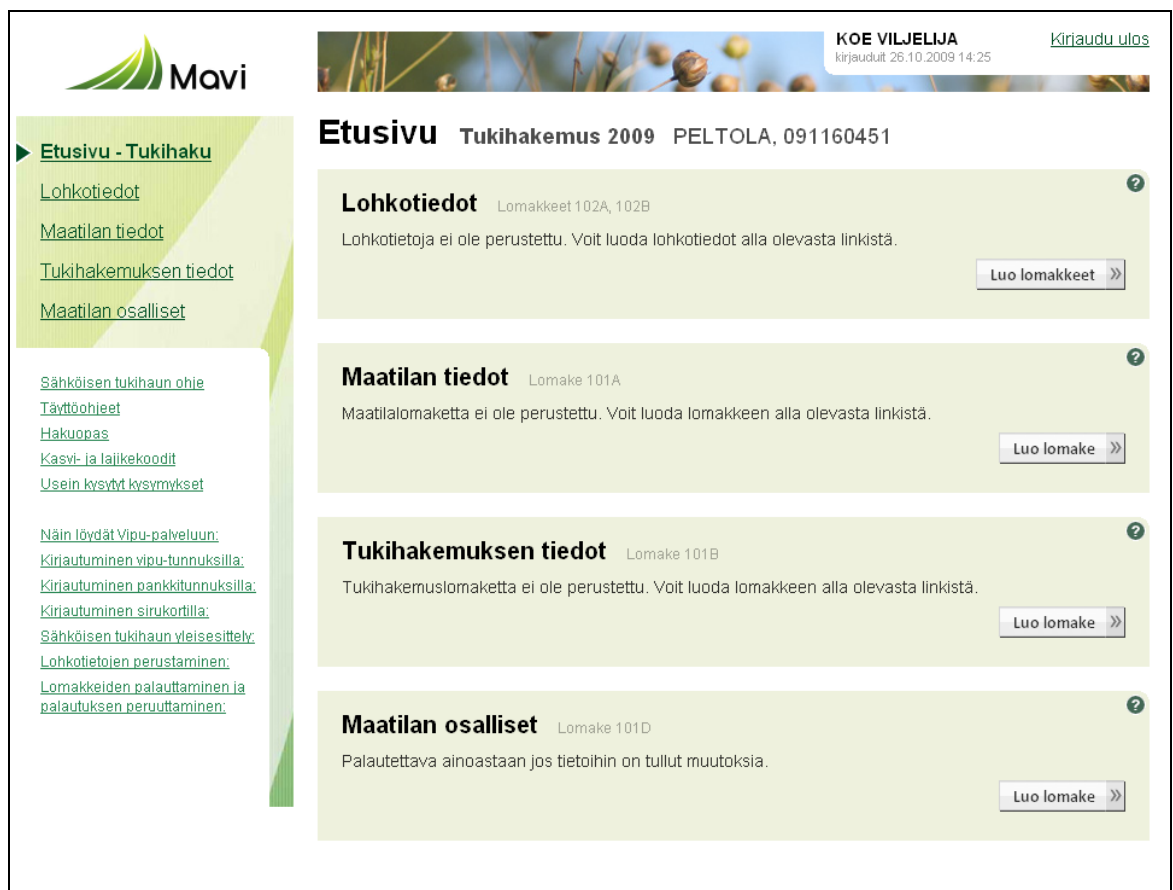
Kuviossa 5 esitetään sähköisen tukihakusovelluksen etusivu eli näytön perusnäkyminen. Linkkipuu on vasemmalla.

- Lohkotiedot linkin kautta pääsee lohkotietojen käsittelyyn.
- Maatilan tiedot linkistä pääsee käsittelemään Maatilalomakkeen 101A tietoja.
- Tukihakemuksen tiedot linkistä pääsee täyttämään tukihakemusta (Lnro 101B)
- Maatilan osalliset linkistä pääsee täyttämään osallisia.

- Sähköisen tukihaku sovelluksen käyttöohjeesta pääsee verkkoon aukeavalle käyttöohje sivulle.
- Täyttöohjeet kohdasta saa ohjeita hakulomakkeiden täyttämiseen paperiversiona sekä tietoa sähköisestä tukihausta.
- Hakuopas kohdasta aukeaa Mavin vuosittain julkaisema tukien hakuopas.
- Kasvi- ja lajikekoodien 2009 kohdalta löytyy voimassa olevat koodit.
- Usein kysyttyä kohdasta löytyy ratkaisut yleisimpiin sovellukseen liittyvään ongelmaan. (Sähköinen tukihakusovellus 2009, käyttäjän ohje, 4.)
- Näin löydät Vipu-palveluun linkistä saa ohjeita mistä Vipuun kirjaudutaan.
- Kirjautuminen Vipu- tunnuksilla, pankkitunnuksilla sekä sirukortilla linkki antaa ohjeita näihin kirjautumistapoihin.
- Linkistä sähköisen tukihaun yleisesittely pääsee katsomaan videota kuinka sähköinen tukihaku etenee.
- Lohkotietojen perustamislinkki ja lomakkeiden palauttaminen ja palautuksenperuuttaminen linkit antavat ohjeita näihin asioihin.

Etusivun näyttöalueella on linkit kaikkien lomakkeiden esikatselu / tulostusversioihin siinä vaiheessa kuin lomakkeen tallennus kulloinkin on. Lomakkeille pääsee tallentamaan tietoa Luo lomake >> -linkistä ja lomakkeen tietoja pääsee muuttamaan Muokkaa>> -linkistä.

Kun lomake on palautettu, näkyy linkkialueella lomakkeen vieressä Peruuta palautus>> - linkki, jonka kautta on mahdollista hakuajan puitteissa peruuttaa lomakkeen palautus ja ottaa lomake takaisin muokattavaksi.



Mavi

Etusivu - Tukihakuku

- [Lohkotiedot](#)
- [Maatilan tiedot](#)
- [Tukihakemuksen tiedot](#)
- [Maatilan osalliset](#)

[Sähköisen tukihaku ohje](#)
[Täyttöohjeet](#)
[Hakuopas](#)
[Kasvi- ja lajikekoodit](#)
[Usein kysytyt kysymykset](#)

[Näin löydät Vipu-palveluun:](#)
[Kirjautuminen vipu-tunnuksilla:](#)
[Kirjautuminen pankkitunnuksilla:](#)
[Kirjautuminen sirukortilla:](#)
[Sähköisen tukihaku yleisesittely:](#)
[Lohkotietojen perustaminen:](#)
[Lomakkeiden palauttaminen ja palautuksen peruuttaminen:](#)

Etusivu Tukihakemus 2009 PELTOLA, 091160451

Lohkotiedot Lomakkeet 102A, 102B
 Lohkotietoja ei ole perustettu. Voit luoda lohkotiedot alla olevasta linkistä.
 Luo lomakkeet >>

Maatilan tiedot Lomake 101A
 Maatilalomaketta ei ole perustettu. Voit luoda lomakkeen alla olevasta linkistä.
 Luo lomake >>

Tukihakemuksen tiedot Lomake 101B
 Tukihakemuslomaketta ei ole perustettu. Voit luoda lomakkeen alla olevasta linkistä.
 Luo lomake >>

Maatilan osalliset Lomake 101D
 Palautettava ainoastaan jos tietoihin on tullut muutoksia.
 Luo lomake >>

KOE VILJELIJÄ
 kirjautui 26.10.2009 14:25
[Kirjaudu ulos](#)

Kuvio 5. Käyttöliittymän etusivu (Sähköinen tukihakudemo 2009).

Sovelluksessa on toiminnallisuutta ja virheilmoituksia selittäviä pikaohjeita (pikaohjeet), jotka avautuvat kysymysmerkki painikkeesta. Pikaohjeessa on lyhyt ohjeteksti ja linkki sovelluksen käyttöohjeeseen, täyttöohjeeseen 2009 ja hakuoppaaseen 2009. Oppaat ja ohjeet avautuvat suoraan sille sivulle, josta on luettavissa tarkempaa ohjeistusta kyseiseen asiaan. (Sähköinen tukihakusovellus 2009, käyttäjän ohje, 5.)

3.3.4 Lohkojen käsittely- näyttö

Perusloholomakkeen esitäyttötieto perustuu aina Vipu-palvelun tietoihin. Perusloholomakkeelle ei voi muutoksia tuoda viljelysuunnitteluohjelmistosta. Lohkon maankäyttölaji, tilatukiominaisuus ja hukkakauratieto vuodelta 2009 on esitätetty

edellisen vuoden tietojen perusteella. Sähköisessä tukihaussa on esitäyttövaihtoehtoja riippuen jokaisella peruslohkolla yksi tyhjä kasvulohko perustettuna. Tai peruslohkolle on tuotu edellisen vuoden ilmoitetut kasvulohkot pohjaksi.

Vasemmalla olevasta lohkopuusta näkyvät kaikki tilan peruslohkot numerojärjestyksessä. Lohkopuusta voi seurata käsittelyssä olevan peruslohkon kasvulohkotietoja. Lohkopuussa näkyy myös ne peruslohkolla olevat huomautukset, jotka estävät lomakkeen palautuksen.

Mavi

KOE VIJELIJÄ
Mittaus 11.11.2009 13:36
[Kirjaudu ulos](#)

Lohkotiedot 0910046668 KOTIPELTO

[Etusivu - Tukihaku](#)
[Näytä kaikki kasvulohkot](#)

0910046668 KOTIPELTO
A. Kaura

0910046769 LATOPELTO
0910046870 PIIHIPELTO
0910046971 METSÄNTAUS
0910047274 TAIKAPELTO
0910047476 PIIHIPELTO
0910047577 JULMAPELTO

Peruslohkon nimi KOTIPELTO [Lisää kasvulohko>>](#)

Peruslohkon pinta-ala: 1,86 ha
Ilmoitettu pinta-ala 2008 1,86 ha, digitoitu pinta-ala 1,86 ha
Peruslohko on omistuksessa

	2008	2009
Tilatuki	A Pelto	A Pelto
Mäankäyttölaji	1 Pelto	1 Pelto
Hukkakaura	1 Ei hukkakauraa	1 Ei hukkakauraa

☐ Peruslohko on yhteiskäytössä

Ympäristötuki

Ympäristötuki	Tukikelpoinen
Luonnonhaittakorvaus	Tukikelpoinen
Pohjoiset hehtaantuet	Tukikelpoinen

[Peruslohkolomakkeen lisätiedot>>](#)

Kasvulohko A 1,86 ha [Poista kasvulohko>>](#)

Kasvi Kaura
Lajike AARRE
Kylvösiemenen laatu Valitse
Erikoistuki Valitse
Luomun vaihe ei ole luomutuotannossa

[Kasvulohkolomakkeen lisätiedot>>](#)
[Lisää kasvulohko>>](#)

<<edellinen peruslohko [Tallenna](#) [Tallenna ja palaa etusivulle](#) [Palaa etusivulle](#) [Ei katseloa>>](#) seuraava peruslohko>>

Kuvio 6. Lohkojen käsittely- näyttö (Sähköinen tukihakudemo 2009).

3.3.5 Maatilan tietojen- näyttö

Maatilalomakkeen 101A palauttaminen on ehdoton edellytys tukien myöntämiselle. Maatilalomake on osin esitäytetty tilan perustietolomake. Sähköisesti voidaan tilan maatilalomakkeelle valita maankäyttölajit vuoden 2008 maankäyttölajien mukaan. Pinta-aloja voi muokata tallennuksen edetessä Maankäyttölajit – välilehdellä.

Maatilan tiedot näytöllä on 5 välilehteä:

1. Perustiedot, Ympäristötuki ja LFA.
2. Täydentävien ehtojen tiedot.
3. Maankäyttö.
4. Kotieläimet.
5. Luovutus ja valtuutus.

Vasemmalla on sama linkkipuu kuin etusivulla. Kuviossa 7 on maatilan tiedot sivulta avoinna perustiedot, Ymp ja LFA välilehti.

Mavi

Maatilan tiedot
Tarkista ja korjaa perustiedot, ympäristösopimus ja LFA

KOE VILJELIJÄ kirjautui 3.11.2009 10:25 [Kirjaudu ulos](#)

Perustiedot, Ymp ja LFA | Täyd. ehdot | Maankäyttö | Kotieläimet | Luovutus ja valtuutus

Yritysnimi:
 Jakeluosoite: PELTOTE 1
 Postinumero ja -toimipaikka: 00010 HELSINKI
 Juridinen muoto: 01 Yksityinen henkilö

Tilatunnus 091160451
 Sijaintikunta HELSINKI, kunnanumero 091 kuntaosa 1
 Päätilan sijaintikyliä LAUTTASAARI
 Päätilan nimi PELTOLA
 Päätilan kiinteistötunnus 091401000400050 Tila ei ole hukkakaurarekisterissä

Maatilan päätuotantosuunta: 01 Lypsykarjatalous

Tilalla viljellään puutarhakasveja myyntitarkoituksiin Kyllä Ei

YMP JA LFA TIETONURKKA

Ympäristötukisopimus päättyy 30.4.2012, tilatyypin eläin ja lisätoimenpide 05
 Luonnonhaittakorvausopimus päättyy 30.4.2012, luonnonhaittakorvauksen lisäosasisopimus päättyy 30.4.2012, lisäosasisopimuksen tilatyypin kotieläintila

Tallenna Tallenna ja palaa etusivulle>>> Palaa etusivulle Esikatsela lomaketta>>>

Kuvio 7. Maatilantiedot- näyttö (Sähköinen tukihakudemo 2009).

3.3.6 Tukihakemuksen tiedot- näyttö

Tukihakemuksella ilmoitetaan kaikki ne tuet joita hakija hakee (ks. liite 2).

3.3.7 Tukihakemuksen osallinen- näyttö

Maatilan osalliset lomake palautetaan tarvittaessa (ks. liite 3). Yhteystietoihin tullessa muutoksia korjataan tiedot ja palautetaan lomake.

3.3.8 Tukihakemuksen palautusnäyttö

Valmiit lomakkeet lähetetään kunnan viranomaiselle valitsemalla etusivun alareunasta löytyvä palauta lomakkeet – toiminto. Kaikki lomakkeet voi palauttaa kerralla tai valita palautettavaksi vain yhden lomakkeen. Perus- ja kasvulohkolomakkeet palautetaan kuitenkin aina samanaikaisesti. Palaa etusivulle painikkeesta pääsee muokkaamaan hakemuksen tietoja. Lomakkeiden saapuessa onnistuneesti kuntaan, tulee sähköpostiin kuittaus palautetuista lomakkeista. Palautettujen lomakkeiden osalta näkyy kuka lomakkeet on palauttanut sekä palautuksen ajankohta. Kuviossa 8 on tukihakemuslomakkeen palautusnäyttö.





KOE VILJELIJA
kirjautult 3.11.2009 10:25

[Kirjaudu ulos](#)

Tukihakemus 2009 lomakkeiden palautus

Valitse palautettavat lomakkeet. Palautettuasi lomakkeet ne siirtyvät viranomaiskäsitteilyyn. Voit korjata lomakkeita ennen hakuajan päättymistä vain peruuttamalla palautuksen ja palauttamalla lomakkeet uudelleen.

<input type="checkbox"/> Peruslohkolomake (102A).pdf	Päivittänyt Koeviljelijä 3.11.2009
<input type="checkbox"/> Kasvulohkolomake (102B).pdf	Päivittänyt Koeviljelijä 3.11.2009
<input type="checkbox"/> Maatilan tiedot (101A).pdf	Päivittänyt Koeviljelijä 3.11.2009
<input type="checkbox"/> Tukihakemuksen tiedot (101B).pdf	Päivittänyt Koeviljelijä 3.11.2009
<input type="checkbox"/> Maatilan osalliset (101D).pdf	Päivittänyt Koeviljelijä 3.11.2009

Anna sähköpostiosoite, johon haluat kuittauksen lomakkeiden vastaanotosta. Mikäli haluat antaa useampia osoitteita, erota ne toisistaan pilkulla.

Sähköposti

Kuvio 8. Tukihakemuksen palautusnäyttö (Sähköinen tukihakudemo 2009).

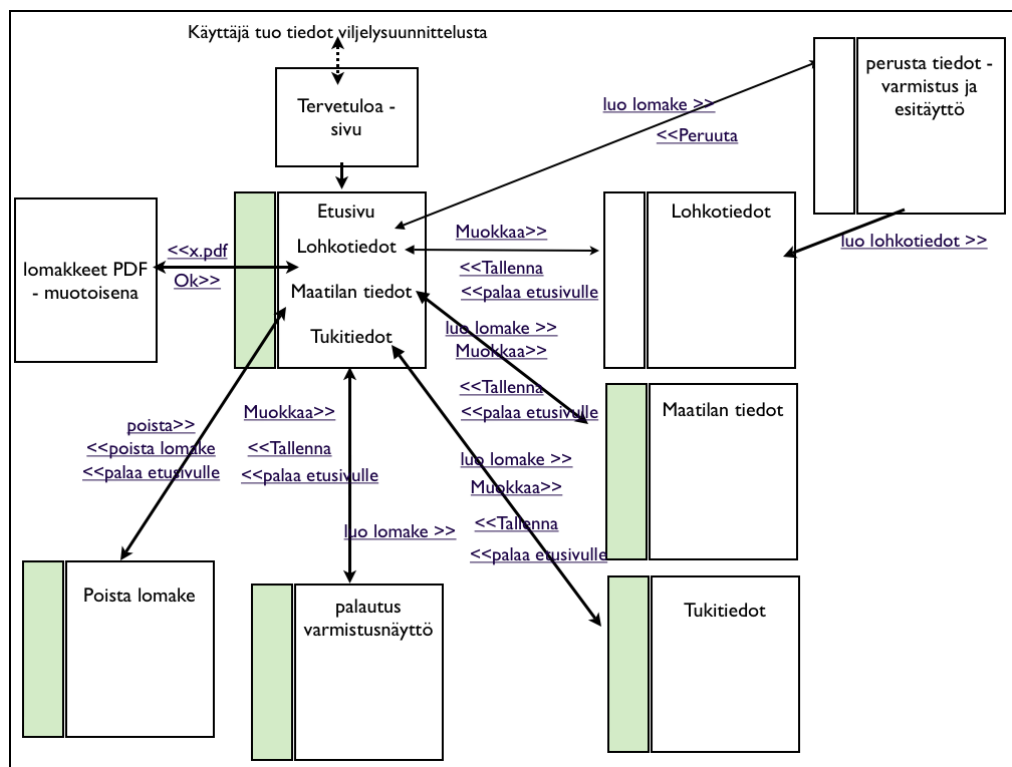
3.3.9 Kylvöalailmoitus (Lnro 117) ja Peruslohkolomake (102A)

Kylvöalojen muutosten ilmoittaminen sähköisesti oli mahdollista 1.5- 15.6.2009. Vain niiden tilojen osalta, jotka olivat jättäneet perus- ja kasvulohkolomakkeensa sähköisesti oli mahdollisuus palauttaa Kylvöalailmoitus 117 sähköisesti. Sähköisen tukihaun sovelluksessa voidaan ilmoittaa peruslohkoille muutoksia pinta-alaan, tilatukiominaisuuteen ja hukkakauratietoihin kuten päätukihaun yhteydessä. Kylvöalojen muutokset esitätetään sähköisesti joko viljelysuunnitteluohjelmistosta lähetettyjen tietojen perusteella tai huhtikuussa ilmoitettujen kasvulohkolomakkeen 102B tietojen mukaan.

3.4 Käyttäjän työnkulku sovelluksessa

1. Käyttäjä kirjautuu sisään sovellukseen käyttäjätunnuksen ja salasanan avulla.
2. Sovellus aukeaa etusivulle, jolla käyttäjä näkee omat tietonsa koostettuna.
3. Käyttäjä valitsee lohkotietojen täytön, maatilatietojen täytön, tukihakemuksen tai maatilatietojen osalliset – lomakkeen täytön.
4. Käyttäjä syöttää tai korjaa tarvittavat tiedot lomakkeille ja tarkistaa tiedot etusivulla näkyvien <lomakkeen nimi ja numero> pdf -linkkien avulla.
5. Käyttäjä voi muokata järjestelmään tuotuja tietoja siirtymällä muokkaa – toiminnon avulla lohkotiedot – näytölle.
6. Käyttäjä voi palauttaa kaikki tai osan lomakkeista kerralla.

Kuviossa 9 on kuvattu käyttäjän työnkulku pääpiirteissään sähköisessä tukihakusovelluksessa.



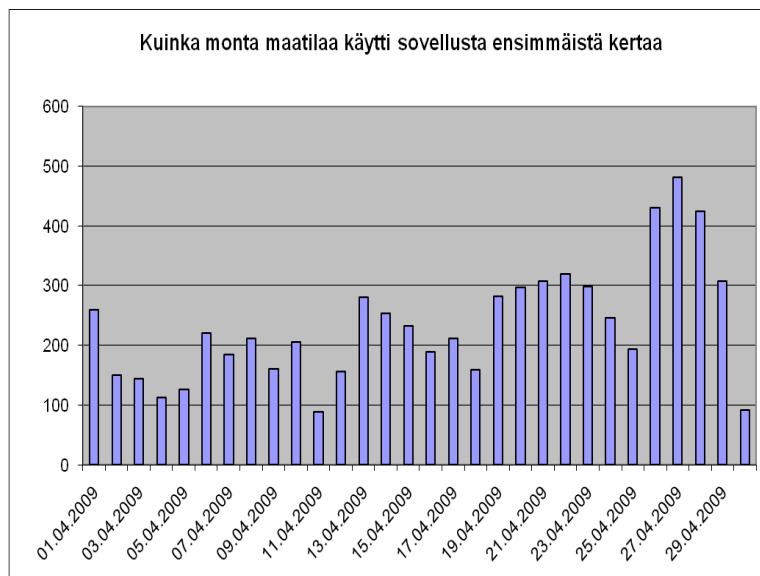
Kuvio 9. Käyttäjän työnkulku tukihakusovelluksessa (Tukihaku käyttöliittymän määrittely v.0.8, 13).

Sähköisen tukihaun sovelluksen väri- ja muotomaailman luomisessa käytettiin Marvin viestinnän ohjeistusta.

3.5 Käyttöliittymän käyttäjämäärä ja kapasiteetti

Sähköinen tukihaku sovellus kiinnosti ihmisiä. Ensimmäisenä tukihaun päivänä jo 260 käyttäjää kirjautui sovellukseen. Seuraavat huhtikuun päivät olivat hiljaisempia, mutta silloinkin sovellukseen kirjautui ensimmäistä kertaa keskimäärin 160 käyttäjää. Puolessavälissä huhtikuuta käyttäjämäärä alkoi lisääntyä. Silloin sovellukseen kirjautui reilu 200 käyttäjää, poikkeuksena 16 päivä. Uusia käyttäjiä kirjautui silloin 189 kpl. Yhdeksänneistä päivästä lähtien uusia käyttäjiä alkoi olla päivittäin lähes 300 kpl. Poikkeuksena 25 päivä, jolloin uusia kirjautumisia tuli 193 kpl. Vilkkaimmat päivät olivat 26.4, 27.4 ja 28.4. Uusia käyttäjiä oli 26.4 430 kpl 27.4 481 kpl ja 28.4 424 kpl. Koko sähköisen tukihaun vilkkain päivä oli 27.4. Vielä viimeisenä päivänä kuitenkin 91 käyttäjää kirjautui ensimmäistä kertaa sovellukseen. Kuviossa 10 esitetään huhtikuun ajalta, montako käyttäjää käytti sovellusta ensimmäistä kertaa.

Sähköisen tukihaun käyttäjät toimivat lähes samalla lailla kun tukihakemuksia paperiversiona palauttaneet. Päätukihaun viimeiset päivät olivat vilkkaimpia. Viimeisenä päivänä kirjautui sovellukseen ensimmäistä kertaa 91 käyttäjää ja silloin palautettiin vielä 1694 lomaketta. Lomakkeiden palauttajista suurin osa oli kuitenkin luultavasti niitä, jotka olivat tutustuneet lomakkeiden täyttöön jo aikaisemmin. Viimeisenä tukihaun päivänä palautettiin kuitenkin vielä 273 uuden käyttäjän lomakkeita. Hieno asia tässä oli se, että palvelun toimivuuteen luotettiin.



Kuvio 10. Sovelluksen käytön ajoittuminen (Sähköinen tukihaku tuloksia 2009).

Uusia Vipu- tunnuksia sähköiseen tukihakuun haettiin määräaikaan mennessä 18,4 % tiloista. Määräaika päättyi maaliskuun lopussa. Vanhat Vipu-tunnukset eivät enää käyneet sähköiseen tukihakuun. Vipukäyttöoikeuksia on hakenut 1.11.2009 mennessä 15 500 tilaa (Mäki-Paavola, [viitattu 1.11.2009]).

Käyttöliittymän kapasiteetti oli sellainen, että 6000 käyttäjää pystyi palauttamaan lomakkeita yhtäaikaaisesti. Vipuun käyttöoikeuksia haettiin paljon, joten odotettavissa olisi ollut, että sähköisiä hakemuksia jätettäisiin enemmän.

3.6 Käyttöliittymän rajaus

Käyttöliittymän rajaukseen vaikuttivat hallinnolliset vaatimukset. MMM hallinnonalan toimintaan liittyviä vaatimuksia ovat: tuen hakemista säätelevä hallintolaki (434/03) ja sen toimeenpanemista säätelevät hallinnolliset ohjeet. (L 6.6.2003/434.) Ne asettavat reunaehdoja sähköiselle tukihakuprosessille.

Käyttöliittymälle on asetettu toiminnallisia vaatimuksia tietojärjestelmän osalta. Sähköinen tukihaku vaatii järjestelmän, jossa palvelun jokainen osa toimii itsenäisesti toisista riippumatta. Sen vuoksi osien pitää olla itsenäisiä sovelluksia. Tämä mahdollistaa osien huollon ja päivityksen muiden osien häiriintymättä. Käyttäjä ei käytännössä huomaa osioista toiseen siirtymistä. (Työryhmämuistio MMM 2005:1, 5.)

Käyttöliittymän arkkitehtuurivaatimukset kuvaavat käyttöliittymälle, laitteisto- ja ohjelmistoympäristölle, tietoliikenteelle ja ulkoiselle rajapinnalle asetettavia vaatimuksia tai rajoituksia. Arkkitehtuurivaatimuksia ovat järjestelmän toimivuus modeemilla ja Internet-ympäristön hyväksikäyttö turvallisesti todetulla tavalla. Järjestelmän tulee olla yksinkertainen, helposti saatavilla ja vähän viljelijän tietokoneen kovalevytilaa kuluttava. Järjestelmässä tulee olla rajapinta, jonka kautta viljelijäohjelmistoista saadaan siirrettyä hakemustiedot hallinnon käsiteltäviksi. Järjestelmässä tulee olla mahdollisuus käyttää hyväksi pääasiassa olemassa olevia maataloushallinnon rekistereitä. (Työryhmämuistio MMM 2005:1, 6.)

Käyttöliittymän käytettävyyksivaatimuksia ovat: palvelun on oltava helppokäyttöinen ja sen on sisällettävä aputoimintoja. Palvelulla tulee olla kaksikieliset käyttöohjeet. Sekä palvelu on pyrittävä pitämään käytössä arkisin ja viikonloppuisin aamusta iltamyöhään hakemusten palautusajankohtana. (Työryhmämuistio MMM 2005:1, 6.)

Käyttöliittymän laatuvaatimukset ovat tietojärjestelmän laatupiirteitä: hakemukselle ladattava tieto saa maksimissaan olla edellispäiväistä tietoa ja viljelijän oikeusturvan takia hakemustiedot on tallennettava sellaiseen muotoon, että niihin voidaan palata myöhemmin. (Työryhmämuistio MMM 2005:1, 6.)

Käyttöliittymä rajattiin myös niin, että tilalle oli mahdollista olla useammat käyttäjätunnukset. Yhdellä ihmisellä ei kuitenkaan voinut olla kuin yhdet tunnukset yhtä tilaa kohden. Esimerkiksi neuvojalla oli mahdollista olla tunnukset useammalle tilalle.

Vuonna 2009 Sähköisestä tukihausta rajattiin Ahvenanmaa pois. Se johtui siitä, että Ahvenanmaalla on oma maaseudun kehittämisohjelmansa ja sen myötä erilaiset LFA- ja ympäristötukijärjestelmät. Lisäksi tukien hallinnointi poikkeaa organisoinniltaan Manner-Suomesta; suorat tuet ja kansalliset tuet käsitellään Manner-Suomen tapaan kunnissa, mutta ohjelmaperusteiset tuet käsitellään maakuntahallituksen toimesta.

4 TUTKIMUSMENETELMÄ JA- AINEISTO

4.1 Tutkimusmenetelmä

Kvantitatiivinen tutkimus tarkoittaa määrällistä tutkimusta (Kananen 2008, 10- 11.) Se vastaa esimerkiksi kysymyksiin: mikä, missä, paljonko, kuinka usein? Kvantitatiivinen tutkimus pyrkii kuvaamaan ilmiöitä numeraalisesti. Tutkimuksen tuloksena saatua aineistoa käsitellään tilastollisin menetelmin. Tiedonkeruumenetelmänä voidaan käyttää muun muassa haastattelua tai postikyselyä.

4.2 Tutkimusaineiston keruu ja analysointi

Kyselytutkimuksessa voidaan kysyä monia kysymyksiä suurelta joukolta, jolloin saadaan suuri tutkimusaineisto. Kyselytutkimuksen etuna pidetään sitä, että niiden avulla voidaan kerätä laaja tutkimusaineisto. Kyselytutkimus myös säästää tutkijan aikaa ja vaivannäköä. Huolellisesti suunniteltu kyselylomake on helppo käsitellä tallennettuun muotoon ja analysoida sitä tietokoneen avulla. Väärin ymmärrysten välttämiseksi kysymysten tulee olla helposti ymmärrettäviä ja selkeitä. Kysymysten muotoilussa on monta tapaa, mutta yleensä käytetään kolmea muotoa: Avoimet kysymykset, monivalintakysymykset ja asteikkoihin eli skaaloihin perustuvat kysymykset. (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2007, 190 - 195.)

Tähän tutkimukseen valittiin tutkimusmenetelmäksi kvantitatiivinen kyselytutkimus (viljelijöille lähetetty kysymyssarja ks. liite 1), koska sen avulla saatiin kerättyä laaja tutkimusaineisto tehokkaasti. Viljelijätukien sähköisen tukihaun käyttökokemuksia ja kehitysehdotuksia kysyttiin tukihakuun osallistuneilta viljelijöiltä ja kunnilta Internet-pohjaisella Webropol- kyselysovelluksella Maaseutuviraston toimesta. Kyselyt olivat monivalintakysymyssarjoja sekä avoimia kysymyksiä. Avoimia kysymyksiä käytettiin, jotta kyselyn perusteella saataisiin myös selkeitä kommentteja tukihaun kehittämiseen.

Käyttäjät saivat varmistusviestin yhteydessä linkin internet pohjaiseen Webropol kyselyyn ja käyttäjillä oli aikaa vastata kyselyyn toukokuun loppuun asti. Sähköisen tukihaun jälkeen kuntien maaseutusihteereille lähetettiin kysely, missä selvitettiin kuinka paljon kunnan alueella palautettiin hakemuksia sähköisesti, miten viljelijöitä informoitiin sähköisestä tukihausta, kuinka kunnissa koettiin hallinnon antama ohjeistus, miten kuntien sihteereiden työmäärä jakautui ym.

Työssä olen tehnyt kyselyn monivalintakysymyksistä pylväsdiagrammeja. Avoimista kysymyksistä kokosin jokaisen lomakkeen kuvaajan yhteyteen muutamia kommentteja siitä.

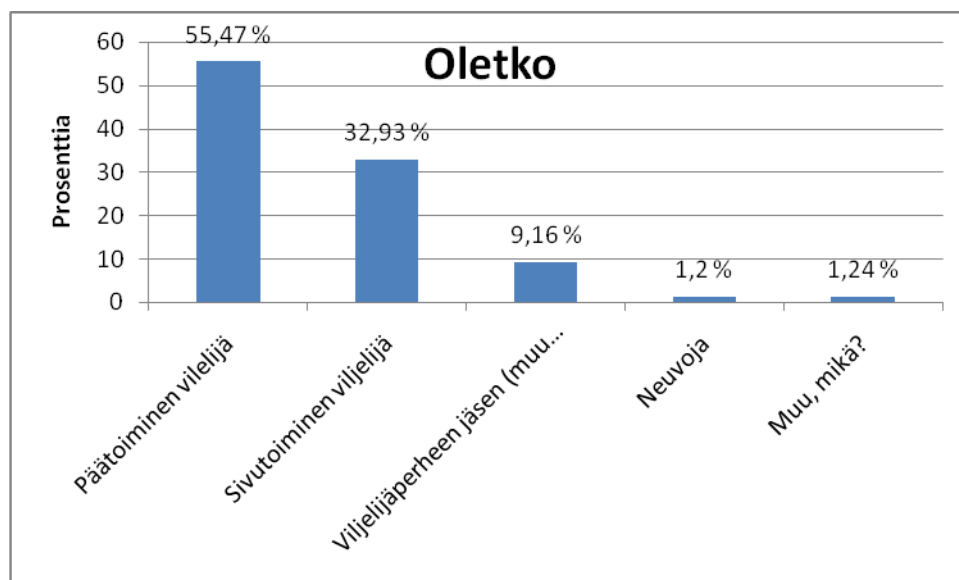
Työssä olen käyttänyt lähteenä Maaseutuviraston projektipöytäkirjoja, sähköisen tukihaun pilottiprojektin ja sähköisen tukihaun 2009 projektin pöytäkirjoja ja tuloksia, projektisuunnitelmia eri vuosilta sekä Maaseutuviraston henkilökunnan henkilökohtaisia tiedonantoja. Olen käyttänyt myös Maa- ja metsätalous ministeriön tietopalvelukeskuksen asiakirjoja. Nämä asiakirjat eivät ole yleisesti saatavilla.

5 TUTKIMUSTULOKSET

Vastaajien määrät vaihtelevat kysymyksittäin. Se johtuu siitä, ettei jokaiseen kysymykseen ollut välttämätöntä vastata. Keskimäärin vastauksia tuli kuitenkin 2240 kpl jokaiseen kysymykseen. Sovelluksen osalta kyselyssä oli neljä avointa kysymystä (17, 19, 21, 23), joiden tarkoituksena oli kartoittaa vastaajien mielipiteitä lomakkeista. Vastausaktiivisuus oli hyvä. Olen koonnut jokaisen lomakkeen kohdalle numeraalisen arvion lisäksi muutamia avoimia kommentteja.

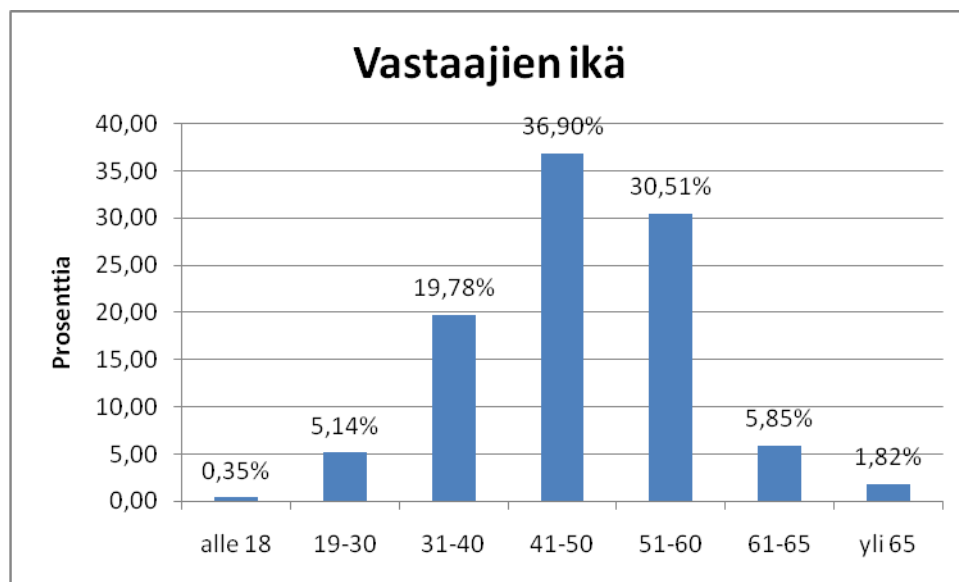
5.1 Vastaajien taustatietoja: vastanneiden rooli ja ikärakenne

Kyselyyn (kuvio 11) vastanneita oli 2250 kpl. Heistä suurin osa 1248 kpl eli 55,47 % olivat päätoimisia viljelijöitä. Sivutoimisia viljelijöitä oli 741 kpl eli 32,93 % vastanneista. Viljelijäperheen jäseniä oli 206 kpl eli 9,12 % vastanneista. Kyselyyn vastanneista neuvoja oli 27 kpl eli 1,2 % ja muita vastaajia oli 28 kpl eli 1,24 %.



Kuvio 11. Kyselyyn vastanneiden rooli.

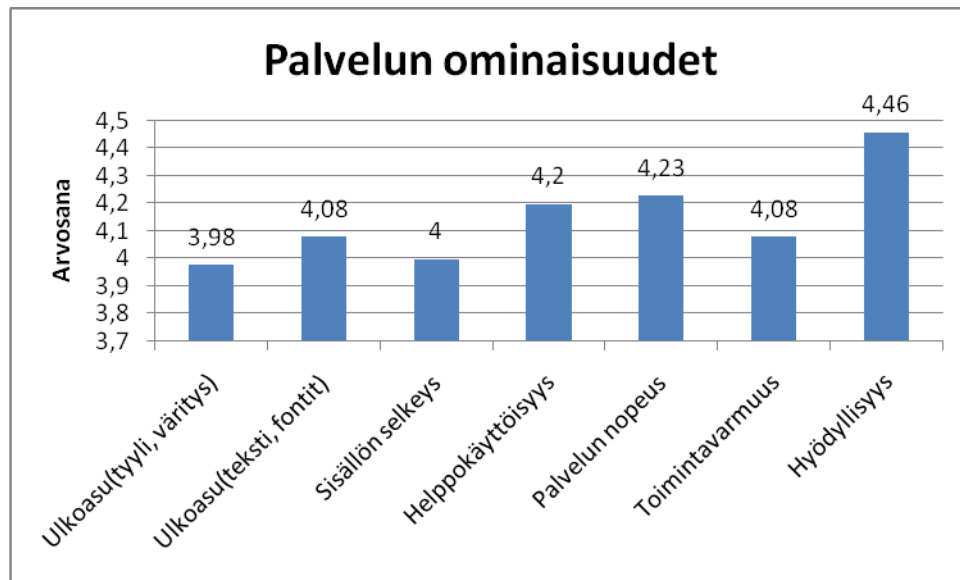
Kyselyyn (kuvio 12) vastanneita oli yhteensä 2255. Suurin osa vastaajista sijoittui ikävälille 41 - 60. Heistä 41 - 50vuotiaita oli 832 kpl eli 36,90 % vastaajista. Toiseksi eniten oli 51 - 60vuotiaita. Heitä oli 688 kpl eli 30,51 % vastaajista. 31 - 40vuotiaita oli 446 kpl eli 19,78 % vastaajista ja 19 - 30vuotiaita 116 kpl eli 5,14 % vastaajista. Yli 65-vuotiaita oli 41 kpl eli 1,83 % vastaajista ja alle 18-vuotiaita 8 kpl eli 0,35 % vastaajista.



Kuvio 12. Kyselyyn vastanneiden ikäjakauma.

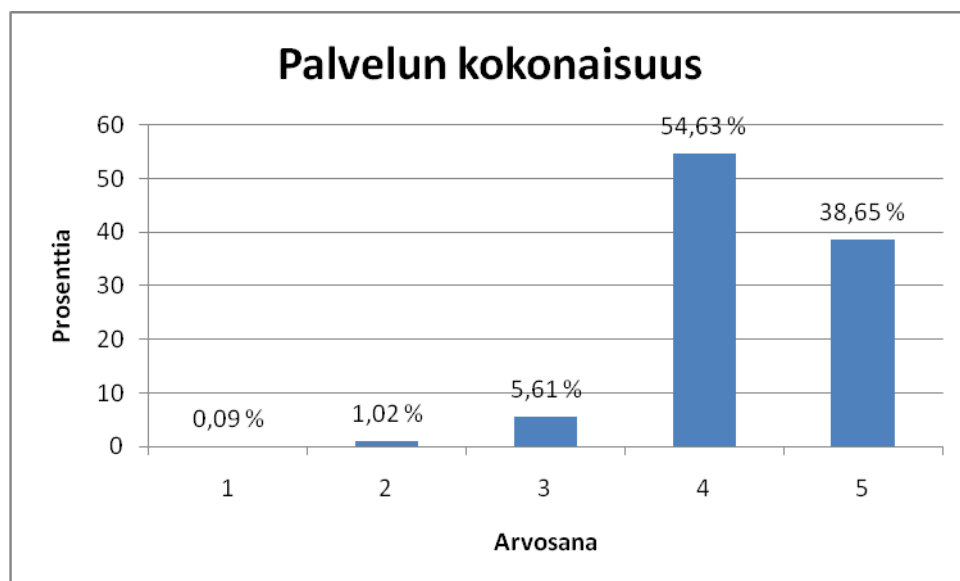
5.2 Sähköisen tukihaku- palvelun ominaisuuksien arviointi

Sähköinen tukihaku- palvelu (kuvio 13) sai parhaimman arvosanan 4,46 hyödyllisyydestä. Toiseksi paras arvosana 4,23 tuli palvelun nopeudesta. Toimintavarmuudesta ja ulkoasusta kun kysymyksessä oli teksti ja fontit, palvelu sai arvosanan 4,08. Palvelu sai helppokäyttöisyydestä arvosanan 4,2 ja sisällön selkeydestä arvosanan 4. Ulkoasusta tyylin ja värityksen osalta palvelu sai arvosanan 3,98. Keskiarvoksi palvelu sai ominaisuuksiltaan arvosanan 4,14.



Kuvio 13. Sähköisen tukihaku- palvelun ominaisuuksien arviointi.

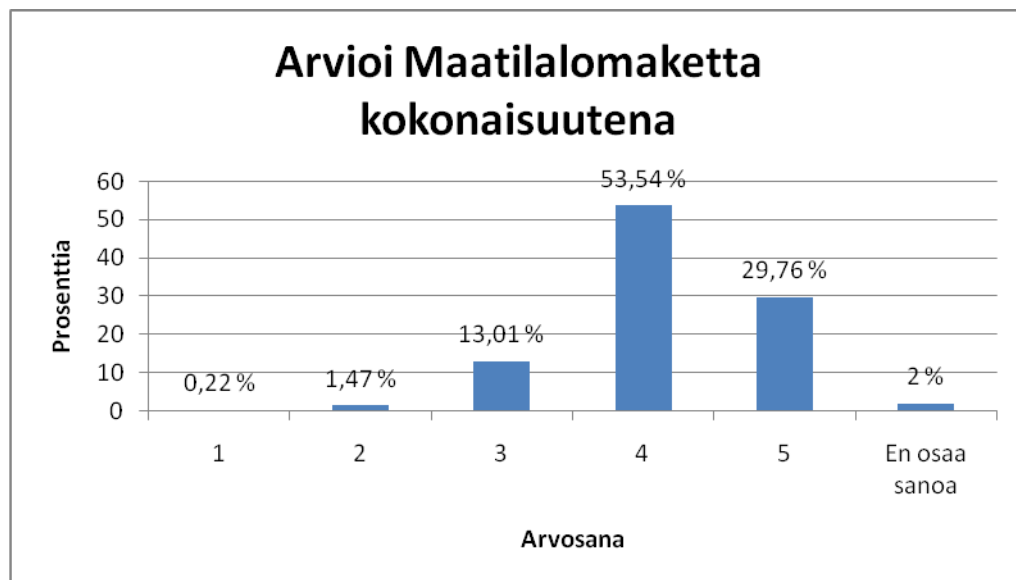
Palvelun kokonaisuuden arviointi kysymykseen saatiin 2246 vastausta (kuvio 14). Heistä 1227 kpl eli 54,63 % antoivat palvelulle arvosanan 4. Vastaajista 864 kpl eli 38,65 % antoi palvelulle arvosanan 5. 126 kpl eli 5,61 % vastaajista antoi palvelulle arvosanan 3. 23 eli 1,02 % vastaajista antoi palvelulle arvosanan 2 ja 2 vastaajaa (0,09 %) arvosanan 1. Painotettu keskiarvo palvelusta oli 4,3.



Kuvio 14. Palvelun kokonaisuuden arviointi.

5.3 Lomakkeiden arviointi

Maatilanperustiedot lomaketta (101A) arvioi yhteensä 2245 kyselyyn vastaajaa (kuvio 15). Heistä 1202 kpl eli 53,54 % antoi lomakkeella arvosanan 4. Arvosanan 5 antoi vastaajista 668 kpl eli 29,76 %. Vastaajista 292 kpl eli 13,01 % antoivat arvosanan 3. Kyselyyn vastanneista 45 kpl eli 2 % ei osannut sanoa arviota lomakkeelle. 33 vastaajaa eli 1,47 % antoi lomakkeella arvosanan 2 ja 5 vastaajaa eli 0,22 % antoi arvosanan 1.

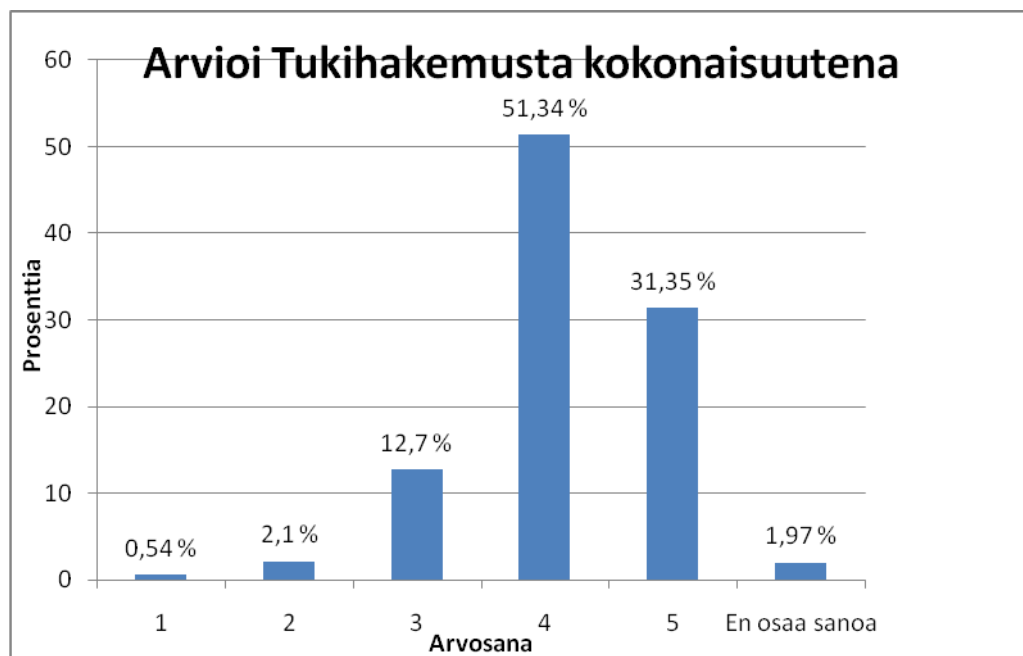


Kuvio 15. Maatilalomakkeen arviointi.

Kysymys 17. Avoimia kommentteja Maatilanperustiedot lomakkeesta.

- Helppo täyttää.
- Outoa kun hakijan nimeä ei tullut tulostetulle lomakkeelle.
- Selkeä.
- Hyvä kun oli esitätetty.
- Tämä sähköinen lomake on samanlainen kuin paperi, mutta on helpompi tehdä siihen muutokset, joita aina tahtoo tulla.
- Helppo, kun oli esitätetty, välilehdet olisi voinut olla selvemmin esillä, meinasin epähuomiossa unohtua kotieläimet kokonaan.

Tukihakemuslomaketta (101B) arvioi yhteensä 2236 kyselyyn vastaajaa (kuvio16). Heistä 1148 kpl eli 51,34 % antoivat lomakkeelle arvosanan 4. 701 kpl vastaajista eli 31,35 % antoivat arvosanan 5. Kyselyyn vastanneista 284 kpl eli 12,7 % antoivat arvosanan 3. Vastaajista 47 kpl eli 2,1 % antoivat arvosanan 2 ja 12 kpl eli 0,54 % arvosanan 1. 44 vastaajaa eli 1,97 % vastaajista ei osannut sanoa arviota lomakkeesta.

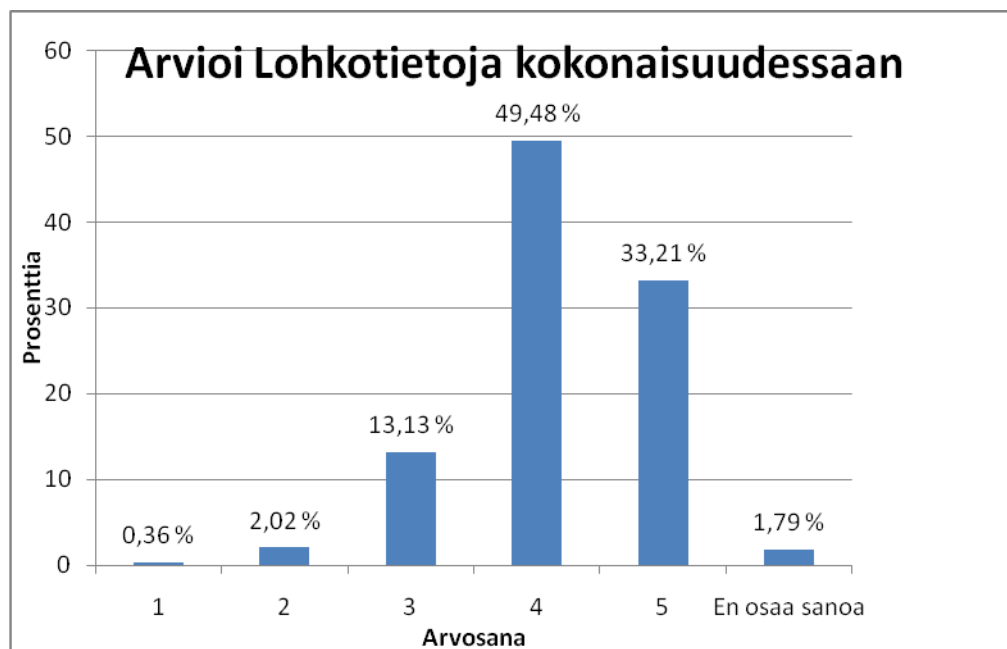


Kuvio 16. Tukihakemuslomakkeen arviointi.

Kysymys 19. Avoimia kommentteja Tukihakemus lomakkeesta.

- Helppo täyttää.
- Selkeä.
- Vaikeaselkoinen.
- Sähköinen versio hyvä, kun muistuttaa mitä on ed. vuonna haettu.
- Toivoisin mahdollisuutta liittää hakemukseen liitelomakkeita esim. pdf tiedostoina.

Lohkotietoja lomakkeita (102A ja 102B) arvioi yhteensä 2231 kyselyyn vastaajaa (kuvio 17). Vastaajista 1104 kpl eli 49,48 % antoivat arvosanan 4. Lomakkeet saivat arvosanan 5, 741 vastaajalta eli 33,21 % vastaajista. Vastaajista 293 kpl eli 13,13 % antoivat lomakkeille arvosanan 3. 45 vastaajaa eli 2,02 % vastaajista antoi lomakkeille arvosanan 2 ja 8 kpl eli 0,36 % antoi arvosanan 1. Vastaajista 40 kpl eli 1,79 % eivät osanneet sanoa arvostelua lomakkeista.

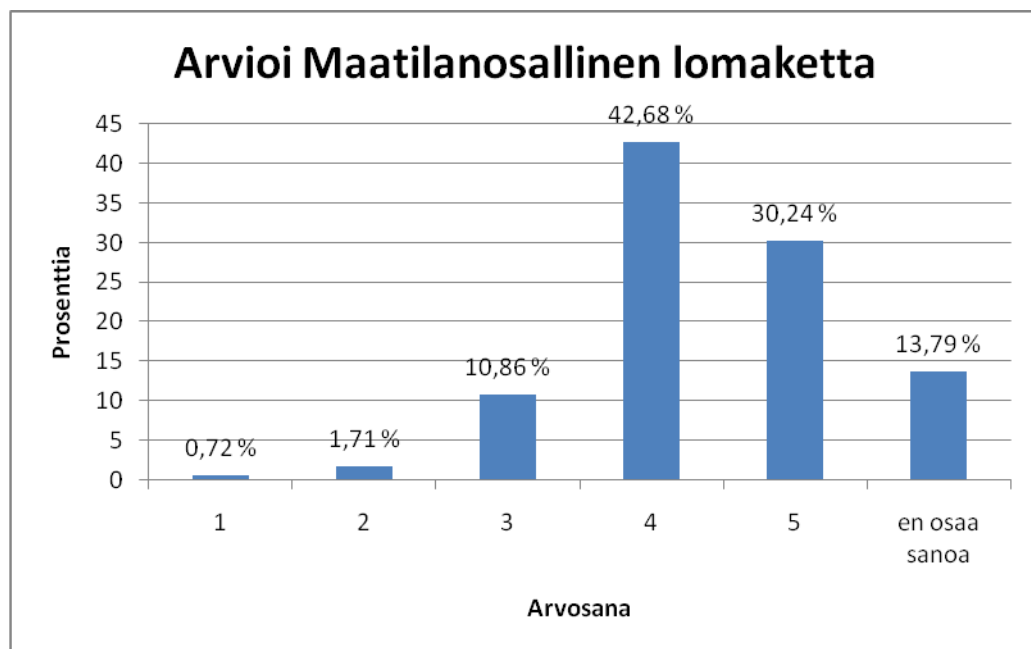


Kuvio 19. Lohkotietolomakkeiden arviointi.

Kysymys 21. Avoimia kommentteja Lohkotietolomakkeista.

- Helppo täyttää/täydentää.
- Siirtäminen viljelyohjelmasta loistava toiminto!
- Helpompi täyttää kuin paperiversio.
- Aiemmin kovin työläitä täyttää, sähköinen haku helpotti paljon.
- Kyllä taivas aukesi, kun sai vanhoista tiedoista vain pudotusvalikoilla muokata. Miksei näitä ole aina tehty näin. MUN TYKKÄÄ!!!!
- Peruslohkon poisto tai hallinnan muutos ei onnistu.

Maatilanosallinen lomaketta (101D) arvioi yhteensä 2219 kyselyyn vastaajaa (kuvio 18). Vastaajista 947 kpl eli 42,68 % antoivat lomakkeelle arvosanan 4. 671 kpl eli 30,24 % kyselyyn vastanneista antoivat lomakkeelle arvosanan 5. Arvosanan kolme lomake sai 241 vastaajalta eli 10,86 %:lta vastaajista. Kyselyyn vastanneista 306 kpl eli 13,79 % eivät osanneet sanoa arvostelua lomakkeesta. Vastaajista 38 kpl eli 1,71 % antoi lomakkeella arvosanan 2 ja 16 kpl eli 0,72 % arvosanan 1.

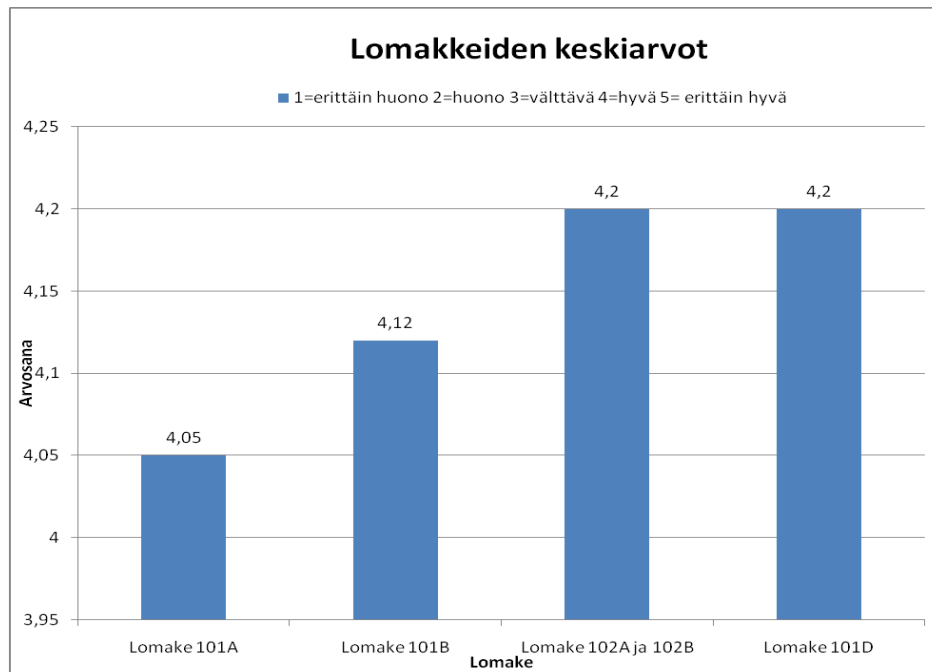


Kuvio 18. Maatilanosallinen lomakkeen arviointi.

Kysymys 21. Avoimia kommentteja Maatilanosallinen lomakkeesta.

- Helppo täyttää.
- Varsin selkeä ja ymmärrettävä lomake.
- Esitetytynä ei aiheuta ongelmia.
- Toivoisin selkeämpää kommenttia: "Ei tarvitse täyttää, mikäli ei ole tapahtunut muutoksia edellisen tukihaun jälkeen."
- Mielestäni y-tunnuksen väliviiva pitäisi olla, kuten se on verottajan pape-reissakin.
- Sähköiseen kaavakkeeseen ei saanut ilmoitettua muuttunutta y-tunnusta.

Maatilan tiedot lomake (101A) sai keskiarvoksi 4,05. Tukihakemuslomake (101B) sai keskiarvon 4,12. Lohkotietolomakkeet (102A ja 102B) sekä Maatilanosallinenlomake (101D) saivat keskiarvoksi saman, 4,2. Kuviossa 19 on koottu lomakkeiden keskiarvot.



Kuvio 19. Sähköisen tukihaun lomakkeiden keskiarvot.

6 YHTEENVETO

Tutkimuksen tarkoituksena oli ottaa selvää viljelijäpalautteen pohjalta sähköisen päätukihaun 2009 sovelluksen toimivuudesta. Kirjallisuus osassa kerrottiin sähköisen tukihaun sovelluksen omistajasta Maaseutuvirastosta. Siinä kerrottiin myös sovelluksen toimittajasta eli Maa- ja metsätalousministeriön tietopalvelukeskuksesta. Työn kirjallisuusosassa käytiin läpi laki sähköisestä asioinnista viranomaistoinnissa. Lisäksi tarkasteltiin muiden EU- maiden sähköistä tukihakua. Kirjallisuusosassa käytiin läpi sähköisen asioinnin kehitystä Suomessa sähköiseen päätukihakuun 2009 asti. Kirjallisuusosassa kerrottiin myös tarkemmin sähköisen tukihaun sovelluksen rakenteesta ja toiminnasta.

Tutkimuksen empiirisessä osassa tarkasteltiin sähköisen tukihaun sovelluksen toimivuutta kyselytutkimuksen avulla. Sähköiseen tukihakuun osallistuneille viljelijöille suunnatun kyselyn tarkoituksena oli kartoittaa keskeiset kehittämistarpeet sovelluksen osalta.

Suurin osa, 55,47 %, kyselyyn vastanneista olivat päätoimisia viljelijöitä. Sivutoimisia viljelijöitä oli seuraavaksi eniten, 32,93 %, vastanneista. Viljelijäperheen jäseniä oli 9,12 % vastaajista. Neuvoja ja muita vastaajia oli suunnilleen yhtä paljon eli 1,2 % vastaajista. Suurin osa 40,98 % kyselyyn vastanneista oli 41 - 50vuotiaita. Toiseksi eniten oli 51 - 60vuotiaita 38,09 % vastaajista. Tämä kertoo paljon viljelijäväestön ikärakenteesta. Kolmanneksi suurin ikäryhmä oli 31-40vuotiaita eli 24,21 % vastaajista. 19 - 30vuotiaita oli 376 kpl eli 16,67 % vastaajista. Vastaajista yli 65-vuotiaita oli 5,68 % ja alle 18-vuotiaita 4,12 %. Suurin osa viljelijäväestöstä sijoittuu ikävälille 31 - 60 vuotta. Sähköisen tukihakupalvelun käyttäjät olivat suurimmaksi osaksi vanhempaa ikäluokkaa. Se kertoo siitä, että heiltäkin löytyy atk- taitoja. Hienoa oli huomata, että uutta asiaa halutaan kokeilla. Nuoremmalle ikäluokalle atk- palveluiden käyttö on helpompaa, koska he ovat totuneet kasvamaan tietoyhteiskunnassa.

Sähköinen tukihakupalvelu sai ominaisuuksiltaan keskimäärin arvosanaksi 4,14 ja kokonaisuudessaan arvosanan 4,3. Käyttökokemukset olivat näin ollen pääosin myönteisiä. Ulkoasu oli parantunut vuodesta 2008, koska siitä ei tullut enää kommentteja. Eikä uudet käyttäjät moittineet sovellusta ulkonäöllisesti tai toiminnallisesti.

Maatilalomake (101A). Kysymyksessä 16 pyydettiin arvioimaan lomaketta numeraalisesti. Maatilalomake sai arvosteluasteikossa 1- 5 keskimäärin arvosanan 4,05. Kysymyksessä 17 pyydettiin antamaan avoimia kommentteja lomakkeesta. Lomaketta pidettiin kokonaisuudessaan selkeänä ja hyvänä. Esitöiden mahdollisuutta kehitettiin. Ympäristötuki- ja luonnonhaittakorvausitointien päättymisajan samoin tilatyypin ja lisätoimenpiteiden ilmoittamista pidettiin myös positiivisena. Toivottiin kuitenkin, että lisätoimenpiteen numero näkyisi selvästi perässä.

Maankäyttölajien laskentataulukko sai myös positiivista palautetta. Puolisoiden valtuutus kohta sai negatiivista, että positiivista palautetta. Toisten mielestä valtuutus kohta oli selkeä, mutta toiset ihmettelivät miksi valtuutus kohta oli lomakkeella, vaikka aikaisemmin oli tehty 405 lomake valtuutusta varten. Oli myös epäselvää mihin lokeroon valtuutus kohdassa tuli kenenkin nimi. Viljelijät toivoivat, että nimen sijasta lukisi valtuuttajan nimi. Maatilalomakkeen välilehdet olivat toisten mielestä huonosti havaittavissa kun taas toiset pitivät hyvänä asiana sitä, että tiedot oli jaettu välilehdille.

Maatilalomakkeesta annettiin melko vähän negatiivista palautetta. Muutamia kommentteja tuli siitä, että maatilalomake oli vaikein lomake hahmottaa ruudulla välilehtien takia. Joidenkin mielestä se oli myös tasapaksu ja toivottiinkin, että visuaalisuutta parannettaisiin.

Maatilalomakkeen osalta palautetta tuli jonkin verran kehitettävien asioiden osalta. Lomakkeessa moitittiin sitä, että kuntaliitosten takia ei päässyt muuttamaan siihen liittyviä tietoja. Kuntanumero, kuntaosa ja kiinteistöntunnus saattoivat olla väärin eikä niitä pystynyt muokkaamaan. Huomautettiin siitä, että kotieläinstatus ei voi-

nut muuttaa. Tietojen luovutus kohdan tulisi myös olla selvempi, että tietäisi minne ne tiedot on luovuttanut. Huomautettiin siitä, että hukkakaura- tilanteen muutosta ei voinut myöskään muuttaa ja, että pinta- alojen muokkaamisessa oli esiintynyt ongelmia. Tallenna toiminto tulisi olla selvemmin esillä, ettei poistuisi sivulta ilman tallentamista. Liitteiden merkitsemistä pidettiin epäselvänä. Siitä tulisi olla selvät ohjeet. Ehdotettiin, että sähköisessä muodossa olisi loogisemmin samat kohdat kuin paperikaavakkeessa niin sitä olisi helpompi täyttää.

Palautteen pohjalta toivottiin, että lomakkeen voisi täyttää myös pdf- muodossa ja, että kasvulohkolomakkeelta tulisi suoraan 101A:lle oman ja vuokrapellon osuus. Monen mielestä olisi hyvä yksilöidä tuotantos suunnan mukaan, mitä tarvitsee täyttää mitä ei. Kasvinviljelytiloilla ei tarvitsisi olla ollenkaan kotieläimet välilehtiä. Esi- tettiin myös voitaisiinko 101A, 101B ja 101D yhdistää yhdeksi pelkistetyksi lomak- keeksi. Ympäristötuen lisätyyppi voisi olla nähtävillä "selkokielenä" koodinume- ron lisäksi tai nähtävillä "kysymysmerkkipallon" alta. Lomake oli kokonaisuudes- saan selkeä ja helpompi täyttää kuin paperinen versio.

Tukihakemuslomake (101B). Kysymyksessä 18 pyydettiin lomaketta arvioimaan numeraalisesti. Tukihakemuslomake sai arvosteluasteikossa 1-5 keskimäärin ar- vosanan 4,1. Kysymyksessä 19 pyydettiin avoimia kommentteja lomakkeesta. Tu- kihakemuslomaketta pidettiin selkeänä ja helposti täytettävänä, jopa selkeimpänä lomakkeena kaikista mukana olleista. Lomakkeen hyviä puolia olivat mm. tukialu- eittain erotelleet tuet ja harmaina merkityt sitoumukset esim. erityisympäristötuen- sitoumukset.

Kohta liitteet oli herättänyt hämmennystä. Monen mielestä liitteet olisi pitänyt pys- tyä merkitsemään pdf- muotoiseen tiedostoon. Rasti ruutuun tekniikalla olisi ollut helppo ilmoittaa, montako liitettä oli mukana. Liitteiden merkitsemisessä oli ilmen- nyt myös ongelmia. Toivottiin, että merkitsemisestä olisi selvä ohje.

Negatiivista palautetta tukihakemuslomake sai siitä, että se oli käyttäjien mielestä täysin turha erillinen lomake. Mahdollisuuksien mukaan sen voisi yhdistää 101A:n

kanssa. Kohta P, ympäristötuen kansallinen lisäosa, oli ollut epäselvä. Tästä kohdasta jäi epäselväksi kuka tätä tukea voi hakea. Toivottiin, että tukien kohdalle aukeaisi ohje, mitkä kasvit saavat esim. peltokasvien tuotantopalkkiota, valkuaiskasvipalkkiota tai pohjoista hehtaaritukea.

Tukihakemuslomakkeelle esitettiin esitäytön mahdollisuutta kasvulohkotietojen perusteella. Sovellus voisi ehdottaa kasvulohkotietojen perusteella, mitä tukia viljelijä pystyy hakemaan. Lomakkeesta huomautettiin siitä, ettei tilatukea oltu tummennettu vaikka täyttöohjeissa niin sanottiin. Huomauttamista tuli myös siitä, että tyhjän lomakkeen palautuksesta olisi pitänyt tulla virheilmoitus. Nyt lomakkeet oli voinut palauttaa aivan tyhjänä ilman virheilmoitusta. Tärkeää olisi sekin, että tulisi virheilmoitus jos jokin välilehti on jäänyt huomioimatta. Huomautuksia tuli myös siitä, että lomake on muuttunut viime vuodesta jolloin hahmottaminen oli taas vaikeampaa. Huomautettiin siitäkin, ettei kaikkia tukia voinut hakea ja ettei vuokrasopimuksia voinut palauttaa sähköisesti.

Tukihakemuslomakkeen osalta visuaalisuuden parantamista toivottiin. Tulostuksen epäonnistumisesta tuli myös kommentti. Se johtui luultavasti siitä, ettei koneella ollut Adobe Readeria. Toivottiin, että tuen numero olisi hyvä näkyä, joka helpottaisi tukien maksatuksien seurantaa.

Lohkotietolomakkeet 102A ja 102B. Kysymyksessä 20 pyydettiin antamaan numeraalinen arvosana lomakkeista. Lohkotietolomakkeet saivat arvosteluasteikossa 1-5 keskimäärin arvosanan 4,2. Kysymyksessä 21 pyydettiin antamaan avoimia kommentteja lomakkeista. Nämä lomakkeet saivat ehdottomasti eniten positiivista palautetta. Näiden lomakkeiden hyvinä puolina pidettiin sitä, että tiedot pystyttiin tuomaan suoraan viljelysuunnitteluohjelmistosta, tietoja oli valmiiksi esitäytetty ja, että 102A ja 102B lomakkeita käsiteltiin yhtäaikaaisesti. Lomakkeiden lohko ja kasvulohko puu oli saanut positiivista palautetta. Lohkojen tiedot olivat myös helppo muuttaa, josta lomakkeet saivat positiivista kommenttia. Positiivista kommenttia tuli myös siitä, että ohjelma ei antanut tallentaa väärää pinta-alatietoja ja kasvilaje-

ja. Vastaajat kokivat mielekkääksi sen, ettei kaikkia tietoja tarvitse kirjata joka vuosi, jos muutoksia ei ole tapahtunut.

Tallenna – napin käyttö pitäisi olla lomakkeilla selvemmin, koska nuolella siirtyminen eteen tai taaksepäin ei tallentanutkaan muutoksia, jolloin edellisen lohkon tiedot katosivat. Toivottiin, että olisi peruuta tai takaisin painike, jolloin voisi palata lomakkeelle, joka jostain syystä oli hävinnyt näytöltä. Tässä ilmenikin hakuaikana ongelmia, koska käyttäjät käyttivät tietokoneen päivitä nappia, mikä kloonasi lohkojen tiedot. Visuaalisuuden parantamiseksi esitettiin, että kasvulohkotiedot olisivat voineet olla hieman tiiviimmin, taulukkomaisesti, koska tällä tavalla ollessa ne olivat hitaita avata.

Huomauttamista tuli siitä, ettei lajikkeita ollut kaikille valittavana ja ne eivät siirtyneet viljelysuunnitteluohjelmistosta sähköiseen sovellukseen. Esitettiin toivomuksena, että niille kasveille, jotka vaativat siemen tiedon avautuisi viereen siementie-toikkuna. Palautteen perusteella olisi myös tärkeää, että lohkojen yhdistäminen olisi mahdollista sähköisesti.

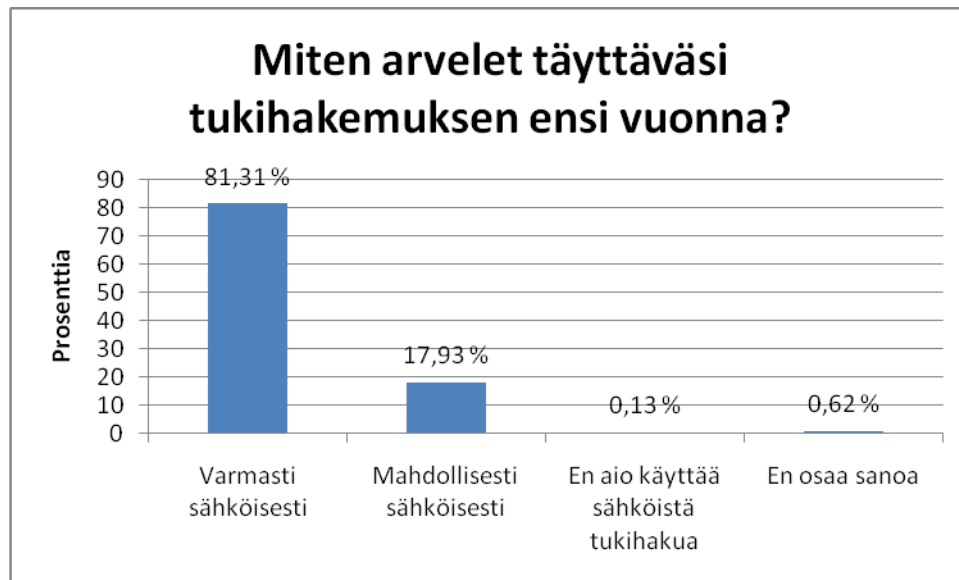
Maatilanosallinen lomake (101D). Kysymyksessä 22 pyydettiin arvioimaan lomaketta numeraalisesti. Maatilanosallinen lomake sai arvosteluasteikossa 1- 5 keskimäärin arvosanan 4,2. Kysymyksessä 23 pyydettiin antamaan avoimia kommentteja lomakkeesta. Lomaketta 101D pidettiin selkeänä ja helposti täytettävänä niin kuin muitakin lomakkeita. Positiivista kommenttia tuli esitäytöstä ja siitä kun lomaketta ei tarvitse joka vuosi palauttaa jos ei ole muutoksia.

Joillekin oli epäselvää missä tilanteessa lomake pitäisi palauttaa, eli toivottiin, että asia ilmoitettaisiin selkeämmin, vaikka asiasta oli ilmoitus etusivulla. Negatiivista kommenttia tuli siitä, kun ei ollut selvästi merkitty kenen pitäisi palauttaa ko. lomake. Esimerkiksi yhtymän ja oy:n kohdalla oli epäselvää mitä rooleja valitaan. Vastaajat harmittelivat myös sitä, ettei esitäytettyjä tietoja pystynyt korjaamaan.

Kehitettäviä asioita olisi kohta muu viljelijä, siinä voisi olla rooli puoliso. Toivottiin mahdollisuus lisätä uusia rooleja sähköisesti. Toivomuksena esitettiin myös, että olisi mahdollista valita kaksi ensisijaista viljelijää. Olisi myös hyvä, jos tuli huomautus siitä, ettei ole huomionnut kaikkia välilehtiä. Täyttö tulostusmuotoisena (pdf) olisi suotavaa. Paljon oli tullut huomautettavaa siitä kun y-tunnus merkittiin ilman väliviivaa. Toivottiin, että y-tunnus tulisi siihen samalla tavalla kuin verottajan lappuihin. Lomakkeen yleistä visuaalisuutta voisi myös parantaa.

6.1 Ensi vuoden suunnitelmat

Suurin osa eli 81,31 % kyselyyn vastanneista aikovat myös ensi vuonna palauttaa päätukihaun lomakkeet sähköisesti (kuvio 20). Mahdollisesti sähköisesti palauttavia on 17,93 % vastaajista. Ainoastaan 0,13 % vastaajista oli sitä mieltä, etteivät he aio käyttää sähköistä tukihakua ensi vuonna. Vastaajista 0,62 % eivät osanneet sanoa mitä aikovat tehdä. Todella hienoa nähdä, että palvelua aiotaan käyttää jatkossakin. Niille joille palvelusta jäi hyvä mielikuva, jatkaa sen käyttämistä. Niille, jotka palvelua eivät välttämättä tule käyttämään tulevaisuudessa jäi jotain epävarmoja asioita. Toivottavasti he kuitenkin uskaltavat tulevinakin vuosina yrittämään uudelleen. Sähköinen tukihaku palvelu tulee muuttumaan, jolloin sen käyttö voi olla entistä helpompaa.



Kuvio 20. Miten arvelet täyttäväsi tukihakemuksen ensi vuonna.

6.2 Tutkimustulosten luotettavuus

Työni käsittelee sähköisen tukihaun sovellusta, joten olen käsitellyt työssäni niitä kyselyn kohtia, missä sovelluksesta on kyse. Kyselyn muista kysymyksistä koostaan toinen opinnäytetyö. Keskityn kysymyksiin 16 - 24 ja 27. Sähköisesti hakeneita tiloja oli 6158. Vastauksia viljelijöiltä tuli kyselyyn 2258 kpl. Vastaus prosentiksi muodostui siten 36,6 %. Vastausprosentti vaikuttaa alhaiselta, mutta odotettavissa oli etteivät kaikki sähköisesti tukea hakeneet välttämättä vastaa kyselyyn. Vastauksia tuli kuitenkin joka kysymykseen keskimäärin 2240 kpl. Näiden vastausten perusteella koettiin, että aineisto oli riittävän laaja. Viljelijöiden vastauksia seurattiin koko palautuksen ajan. Vastauksista huomattiin, että noin 500 vastauksen jälkeen eivät kommentit enää muuttuneet merkittävästi. Pilottiprojektin pohjalta kokemukset olivat samanlaisia.

7 JOHTOPÄÄTÖKSET

Sähköisen tukihaun kehittäminen on lähtenyt sähköisen asiainnin lain pohjalta liikkeelle. Sähköisestä tukihausta on paljon apua maaseutuhallinnon kanssa työskenteleville ihmisille. Sähköinen tukihaku helpottaa viljelijöiden, neuvojen, EU- avustajien ja maaseutusihteerien työtä. Sähköisesti jätetyt hakemukset tallentuvat suoraan maaseutuhallinnon IACS- tukisovellukseen. Hakemuksen voi jättää myös toimistoaikojen ulkopuolella. Sähköinen tukihaku estää tavallisimpien pinta-alavirheiden, kuten kasvulohkojen summavirheen peruslohkon alaan nähden ja lomakkeille voi hakea esitäytetyt tiedot edellisen vuoden lomakkeilta.

Sähköisen tukihakusovelluksen avulla vuonna 2009 jätettiin lomakkeita 6158 maatilalle. Tavoitteeksi asetettiin, että palvelulla olisi noin 7000 käyttäjää. Muutostietolomakkeita (117) jätettiin 1935 (31 %) maatilalle. Sovellusta käytti kaiken kaikkiaan 6907 eri käyttäjää. (Savolainen 2009.)

Sähköinen tukihaku koko Manner- Suomen alueella onnistui hyvin. Tavoitteeseen, että 10 % tuen saajista hakisi tukea sähköisesti, lähes päästiin. 7000 käyttäjää edusti 9,8 % tuenhakijoista. Suomessa on noin 70 000 maataloustukea saavaa tilaa. Ruotsissa lähes puolet tukihakemuksista tulee sähköisesti kun taas Tanskassa vuonna 2004 sähköisiä hakemuksia oli 37,5 % hakemuksista. Tanskassa hakijamäärä on kasvanut vuosittain noin 5 %. Vuonna 2009 siellä oli 55 000 kpl palautettua sähkötilatukihakemusta eli 87 % tuen hakijoista haki tukea sähköisesti. Tanskassa ei enää tänä vuonna lähetetty viljelijöille paperisia lomakkeita mikä osallaan lisäsi sähköisten palautuksien aktiivisuutta. Suomen sähköisen tukihaun järjestelmä on erilainen kuin näiden maiden ja sen tulevaan muotoon ja sisältöön vaikuttavat monet tällä hetkellä meneillään olevat hallinnon uudistamishankkeet. Sähköinen asiointi on kuitenkin tulevaisuutta, joten sähköinen tukihaku tulee Suomessa luultavasti kasvattamaan suosiotaan niin kuin muualla Euroopassa.

Kyselyn tuloksia tarkastellessa huomataan niiden olevan pääosin myönteisiä. Sähköinen tukihaku palvelu sai kokonaisuudessaan arvosanan 4,3. Kyselyyn vastanneet olivat rooleiltaan vuonna 2008 ja 2009 pääsääntöisesti päätoimisia viljelijöitä ja sivutoimisia viljelijöitä. Heidän ikärakenne oli lähes samanlainen kumpanakin vuonna eli pääosa vastaajista oli 41 - 60vuotiaita. Vuonna 2008 näkyi kuitenkin ikävälille 31 - 40vuotiaat sijoittuvan lähes 6 % enemmän vastaajista kuin vuonna 2009. Ikärakenne kertoo siitä, minkälainen viljelijäväestön keskimääräinen ikä on tällä hetkellä Suomessa. Pellervon taloudellisen tutkimuslaitoksen tutkimuksien perusteella viljelijäväestön keski-ikä on 46,7 vuotta ja se tulee nousemaan vuoteen 2013 mennessä 47,4 vuoteen. Keski-ikä nousee suurempaa Itä- ja Pohjois-Suomessa kuin Etelä- ja Länsi-Suomessa. Viljelijäväestön ikärakenteen ollessa niin korkea tulisi tulevina vuosina kiinnittää huomiota sähköisen tukihaun koulutukseen. Vuonna 2009 tuli eniten sähköisiä hakemuksia niiltä alueilta, missä tiedotus ja koulutus olivat toimineet.

Pilottiprojektiin verrattuna tänä vuonna ei tullut enää kommentteja siitä, että väri-tyksiin ja tekstien kokoon tulisi kiinnittää huomiota. Lohkotietojen käsittelylomaketta ei pidetty myöskään enää epäselvänä. Näiden perusteella voidaan todeta, että käytettävyyssasiantuntijasta oli hyötyä sovelluksen kehitystyössä.

Pilottiprojektissa viljelijät olivat antaneet palvelun hyödyistä kouluarvosanan 8,8. Tänä vuonna arvosteluasteikko oli eri, mutta palvelun hyödyllisyys sai parhaimman arvosanan 4,46. Tästä näkee, että palvelu koetaan yhtä hyödylliseksi kuin vuonna 2008. Hakijamäärä ja siten kyselyyn vastanneiden määrä on aivan eri luokkaa kuin vuonna 2008. Sen takia onkin hieno huomata, että sovellus ei kuitenkaan saanut negatiivista palautetta enempää vuonna 2009. Palvelun kokonaisarvosana pilottiprojektissa oli 8,7. Vuonna 2009 kokonaisarvosanaksi tuli 4,3. Kokonaisuudessa palvelu koettiin yhtä hyväksi kumpanakin vuonna. Paperiset hakulomakkeet pitävät edelleen pintansa sen takia, että viljelijöiden on mahdollisuus saada henkilökohtaista neuvoa palauttaessa lomakkeet kunnan toimistoon. Palvelun kokonaisarvostus voi tulla nousemaan vuosien kuluessa, jos esitys maaseutuhallinnon uudistamisesta menee läpi eduskunnassa. Silloin maaseutuhallinto kootaan 800

maatalousyrittäjää koskevaksi yhteistoiminta-alueiksi vuoden 2010 alusta (Vähsöyrinki 2009, 4). Tämä tarkoittaa, että saadaksesen maaseutuelinkeinoviranomaisen palveluja, viljelijän on mahdollisesti lähdettävä entistä kauemmaksi saadaksesen niitä.

Pilottiprojektissa ja tämän vuoden tukihaussa lomakkeita kehitettiin nopeiksi ja helposti täytettäviksi. Kumpanakin vuonna pidettiin hyvänä asiana sitä, että viljelysuunnitteluohjelmistoista pystyttiin lataamaan lohkotiedot sähköiseen palveluun. Huonoina puolina kumpanakin vuonna oli se, etteivät pdf- lomakkeet aina muodostuneet ja niitä ei voitu siten tulostaa. Kumpanakin vuonna huomautuksia tuli siitä, ettei tukihakemuksen liitteitä voinut palauttaa sähköisesti tai ettei maatilanosalliset lomaketta voinut päivittää palvelussa.

Liitteiden käytöstä on hallinnossa käyty paljon keskustelua. Toisille sähköisen tukihaun käyttäjille liitteiden saaminen sähköiseen muotoon voi tuottaa ongelmia. Joten ei ole vielä järkevää tehdä muutoksia ainakaan sen osalta. Vuonna 2009 toivottiin, että olisi mahdollista tehdä lohkojen jakoja ja yhdistämisiä sähköisesti. Tämä ei ainakaan vielä tule olemaan mahdollista sen takia, että sähköisesti tehtyjen jakojen ja yhdistämisien oikeellisuutta ei voida varmistaa.

Vuoden 2009 sähköisen tukihaun lomakkeet olivat käyttäjien mielestä niin hyviä toiminnallisuudeltaan ja hyödyllisyydeltään, että sähköistä tukihakua kannattaa jatkaa. Positiivisen ja kannustavan palautteen pohjalta kehitystyötä on helppo jatkaa. Palvelun tullessa tutummaksi yhä useammille, lisää se tulevaisuudessa sovelluksen käyttäjämääriä. Vuonna 2010 sovellus tulee käyttöön entistä käyttäjäystävällisempänä.

Tässä työssä kokoamani asiat tulevat jatkossa helpottamaan Maaseutuvirastoa uusien sähköisen tukihaun käyttäjien koulutuksessa ja perehdyttämisessä. Tutkimuksen tulokset olivat hyviä, mutta palautteiden kerääminen on joka vuosi yhtä tärkeää. Muutamia ongelmia sähköisen tukihaun aikana kuitenkin ilmeni. Ensi vuonna olisi hyvä tehdä sellainen kysely missä selvitetään onko vuoden 2009 on-

gelmakohdat saatu parannettua. Eniten tietoa saadaan avoimilla kommentteilla. Maataloushallinnon ja maatalouden kanssa toimivien ihmisten yhteistyön tulee olla avointa. Sillä saavutetaan parhaimmat lopputulokset.

LÄHTEET

- Hirsjärvi, S. Remes, P. & Sajavaara, P. 2007. Tutki ja kirjoita. Helsinki: Kustannusosakeyhtiö Tammi.
- Kananen, J. 2008. Kvantti: kvantitatiivinen tutkimus alusta loppuun. Jyväskylä: Jyväskylän ammattikorkeakoulu.
- L 24.1.2003/13. Laki sähköisestä asioinnista viranomaistoiminnassa. [WWW-dokumentti]. [Viitattu 11.6.2009]. Saatavana: <http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2003/20030013>
- L 6.6.2003/434. Hallintolaki. [WWW-dokumentti]. [Viitattu 29.10.2009]. Saatavana: <http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2003/20030434>
- Loppuraportti, Viljelijätukien sähköinen tukihaku pilottiprojekti 2008. 19.6.2008. [Viitattu 15.10.2009]. Saatavana Maaseutuvirastosta: Vaatii käyttöoikeiden.
- Maaseutuvirasto. 2009. Esite.
- Maa- ja metsätalousministeriön tietopalvelukeskus. Ei päiväystä. [WWW-dokumentti]. Helsinki: Maa- ja metsätalousministeriön tietopalvelukeskus. [Viitattu 9.8.2009]. Saatavana: <http://www.mmmtike.fi/fi/index/tietoatikesta/organisaatio/palveluryhmat.html>
- Mäki-Paavola, K. <xxx.xxx@xxx.fi> 18.10.2009. Ohjelmaneuvoja. Maaseutuvirasto. Tietoa sähköisen tukihaun demosta. [Henkilökohtainen sähköpostiviesti]. Vastaanottaja: Katja Posio. [Viitattu 19.10.2009].
- Mäki- Paavola, K. 2009. Ohjelmaneuvoja. Maaseutuvirasto. Henkilökohtainen tiedonanto 30.10.2009.
- Projektisuunnitelma, sähköinen tukihaku 2009. 12.3.2009. Seinäjoki: Maaseutuvirasto. [Viitattu 26.9.2009]. Saatavana Maaseutuvirastosta: Vaatii käyttöoikeiden.
- Projektisuunnitelma, sähköinen tukihaku 2010. 26.10.2009. Seinäjoki: Maaseutuvirasto. [Viitattu 29.10.2009]. Saatavana Maaseutuvirastosta: Vaatii käyttöoikeiden.
- Savolainen, S. 16.6.2009. Sähköinen tukihaku 2009, tekniikka ja käyttö. Seinäjoki: Maaseutuvirasto. Saatavana Maaseutuvirastosta: Vaatii käyttöoikeiden.

Sonkkila, S. 2009. Sähköinen tukihaku loppuseminaari. 16.6.2009. Seinäjoki: Maaseutuvirasto. Saatavana Maaseutuvirastosta: Vaatii käyttöoikeiden.

Sähköinen tukihakusovellus 2009, käyttäjän ohje. 2009. [WWW-dokumentti]. Seinäjoki: Maaseutuvirasto. [Viitattu 19.10.2009]. Saatavana:
http://www.mavi.fi/attachments/mavi/sahkoinenasiointi/5FKN30Or8/kayttajan_ohje.pdf

Sähköinen tukihaku tuloksia 2009. Seinäjoki: Maaseutuvirasto. [Viitattu 28.10.2009]. Saatavana Maaseutuvirastosta: Vaatii käyttöoikeuden.

Sähköinen tukihakudemo. Ei päiväystä. [WWW-sivu]. Seinäjoki: Maaseutuvirasto. [Viitattu 22.10.2009]. Saatavana: <http://tukihakudemo2.mavi.fi/maatila.mavi>

Tilat hakivat vilkkaasti käyttöoikeuksia sähköiseen tukihakuun. Maaseutuvirasto. 3.4.2009. [WWW- sivu]. Maaseutuvirasto. [Viitattu 19.10.2009]. Saatavana:
<http://www.mavi.fi/fi/index/tietoavirastosta/tiedotteet/tiedotearkisto/udetvipuoikeudet.html>

Tukihaku käyttöliittymän määrittely v.0.8. Ei päiväystä, päivitetty 16.3.2009. Saatavana Maaseutuvirastosta: Vaatii käyttöoikeiden.

Työryhmämuistio MMM 2005:1. 2005. Viljelijätukien sähköisen asiointin esiselvitysprojekti, Loppuraportti. Helsinki. Saatavana:
http://wwwb.mmm.fi/julkaisut/tyoryhmamuistiot/2005/trm2005_1.pdf

Vipukartta. 3.4.2009. [WWW- sivu]. Seinäjoki: Maaseutuvirasto. [Viitattu 19.10.2009]. Saatavana:
<http://www.mavi.fi/fi/index/viljelijatuuet/vipu/vipukartta.html>

Vähäsöyrinki, K. Maaseutuhallintouudistus eduskunnalle tiistaina. Keskipohjanmaa 3.11.2009, 4.

LIITTEET

Liite 1. Kyselyhaastattelulomake sähköiseen tukihakuun osallistuneille.

Webropol

<http://www.webropol.com/Pages/Clients/preview.aspx?id=369116>

VILJELIJÄTUKIEN SÄHKÖISEN TUKIHAUN PALAUTEKYSELY

Tämä palautekysely koskee viljelijätukien sähköistä tukihakua, johon olet osallistunut huhtikuussa 2009.

Kaikkien kyselyyn vastanneiden ja yhteystietonsa jättäneiden kesken arvotaan kannettava tietokone sekä muita pienempiä palkintoja.

Vastausaikaa on sunnuntaihin 24.5.2009.

Kyselyyn pääset painamalla Seuraava-painiketta. Kyselyyn vastaaminen kestää n. 10 minuuttia.

Taustatiedot

1) Oletko

- ☐ Päätoiminen viljelijä
- ☐ Sivutoiminen viljelijä
- ☐ Viljelijäperheen jäsen (muu kuin ensisijainen viljelijä)
- ☐ Neuvoja
- ☐ Muu, mikä?

2) Ikä

3) Te-keskus, jonka alueella tilasi sijaitsee

4) Miten kuvailisit atk-taitojasi?

- ☐ Erinomaiset taidot (ohjelmien ja laitteistojen erinomainen tuntemus ja selvityminen ongelmatilanteista ilman ulkopuolista apua)
- ☐ Hyvät taidot (ohjelmien ja laitteistojen käyttö sujuu ongelmitta)
- ☐ Välttävät taidot (yksinkertaiset asiat sujuvat, tarvitaan kuitenkin ulkopuolisen apua)
- ☐ Heikot taidot (joku muu hoitaa atk-asiat tai ne tehdään jonkun läsnäollessa)

5) Mikä internet-selain on käytössäsi?

- ☐ Internet Explorer
- ☐ Mozilla Firefox
- ☐ Joku muu, mikä?

- ☐ En osaa sanoa

6) Onko käytössäsi jokin seuraavista viljelysuunnitteluohjelmistoista?

- ☐ Agrineuvos (Suonentieto Oy)
☐ Aktiivi PelloW (Datatech)
☐ Peltotuki Pro (Softsalo Oy)
☐ Viljele (Jukka Leinonen)
☐ Wisu (Proagria)
☐ Joku muu, mikä?
☐ Ei ole

Sähköisen tukihakupalvelun käyttö

7) Miksi päätit osallistua viljelijätukien sähköiseen tukihakuun?

8) Oletko aiemmin käyttänyt viljelijöiden Vipu-palvelua?

- ☐ Kyllä
☐ En, miksi?

9) Kuuluuko vuonna 2008 pilottikuntaryhmään ja teit sähköisen tukihakemuksen?

- ☐ Kyllä
☐ Ei

10) Jos vastasit kysymykseen 9 kyllä, oliko sähköisen tukihakemuksen tekeminen edellistä vuotta helpompaa?

- ☐ Kyllä ☐ Ei ☐ En osallistunut pilottiin

11) Oletko aiemmin käyttänyt Vipun sähköistä sonnipalkkiohakua?

- ☐ Kyllä
☐ Ei

12) Missä roolissa osallistuit sähköiseen tukihakuun?

- ☐ Täytin ja palautin lomakkeet sähköisesti
☐ Täytin lomakkeet sähköisesti, mutta en palauttanut niitä, koska viljelijä palautti ne itse sähköisesti
☐ Palautin lomakkeet sähköisesti, mutta en itse täyttänyt niitä
☐ Täytin lomakkeet sähköisesti, mutta palautin tulostamani hakemukset kuntaan
☐ En täyttänyt lomakkeita sähköisesti, mutta sain palautekyselyn

Käyttöoikeudet ja kirjautuminen

13) Arvioi, kuinka helppoa oli käyttöoikeuksien hakeminen Vipu-palveluun?

- ☐ Helppoa ☐ Melko helppoa ☐ Melko Vaikeaa ☐ Vaikeaa ☐ En osaa sanoa

14) Käyttikö pankkitunneita tai sähköistä henkilökorttia kirjautumisvaihtoehtona Vipu-palveluun?

- ☐ Kyllä ☐ Ei, miksi?

15) Arvioi Vipu-palvelun kirjautumisvaihtoehtoja?

Arvosteluasteikolla 1-5 (1=erittäin vaikeaa... 5=erittäin helppoa).

	1	2	3	4	5	En osaa sanoa
Käyttäjätunnus, salasana & avainlukulista	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Pankkitunnisteet	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Sähköinen henkilökortti	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Lomakkeiden arviointi

16) Arvioi Maatilalomaketta (lomake 101A) kokonaisuutena?

Arvosteluasteikko 1-5 (1=erittäin huono... 5=erittäin hyvä).

- ☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ 5 ☐ En osaa sanoa

17) Avoimia kommentteja lomakkeesta 101A.

18) Arvioi Tukihakemusta (lomake 101B) kokonaisuutena?

Arvosteluasteikko 1-5 (1=erittäin huono... 5=erittäin hyvä).

- ☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ 5 ☐ En osaa sanoa

19) Avoimia kommentteja lomakkeesta 101B.

20) Arvioi Maatilan osalliset -lomaketta (101D) kokonaisuutena?

Arvosteluasteikko 1-5 (1=erittäin huono... 5=erittäin hyvä).

- ☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ 5 ☐ En osaa sanoa

21) Avoimia kommentteja lomakkeesta 101D.

22) Arvioi lohkotietoja (lomakkeet 102A ja 102B) kokonaisuutena?

Arvosteluasteikko 1-5 (1=erittäin huono... 5=erittäin hyvä).

☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ 5 ☐ En osaa sanoa

23) Avoimia kommentteja lohkotietolomakkeista 102A ja 102B.

Sähköisen tukihakupalvelun arviointi

24) Arvioi palvelun ominaisuuksia?

Arvosteluasteikolla 1-5 (1=erittäin huono... 5=erittäin hyvä).

	1	2	3	4	5	En osaa sanoa
Ulkoasu (tyyli, värit)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Ulkoasu (teksti, fontit)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Sisällön selkeys	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Helppokäyttöisyys	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Palvelun nopeus	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Toimintavarmuus	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Hyödyllisyys	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

25) Miten helppoa oli siirtää kasvulohkotiedot tukihakusovellukseen viljelysuunnitteluohjelmistosta?

☐ Helppoa ☐ Melko helppoa ☐ Melko vaikeaa ☐ Vaikeaa ☐ En osaa sanoa

26) Saitko mielestäsi tarpeeksi luotettavan vahvistuksen siitä, että palauttamasi hakemukset ovat menneet eteenpäin kunnan käsiteltäviksi?

☐ Kyllä

☐ En, miksi?

27) Arvioi palvelua kokonaisuudessaan?

Arvosteluasteikolla 1-5 (1=erittäin huono... 5=erittäin hyvä).

☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ 5

Viestinnän ja ohjeiden arviointi

28) Kuinka tärkeäksi ja hyödylliseksi koit sähköisessä tukihaussa seuraavat asiat?

Arvosteluasteikolla 1-5 (1=ei lainkaan hyödyllinen... 5=erittäin hyödyllinen).

	1	2	3	4	5	En osaa sanoa
Vipu-esite ja käyttöoikeuksien hakulomake (postitettiin tiloille)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Täyttöohje 2009 (ml. liite 10)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Sähköisen tukihauun käyttäjän ohje	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Opetusvideot Vipu-palvelussa ja verkkosivuilla	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Pikaohjeet Vipu-palvelussa (kysymysmerkin alla)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Mavin verkkosivut (www.mavi.fi ja www.mavi.fi/vipu)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Sähköinen tukihaku tiedotusvälineissä	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Koulutustilaisuudet sähköisestä tukihausta	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

29) Kuinka riittäväksi koit sähköisessä tukihaussa seuraavat asiat?

Arvosteluasteikolla 1-5 (1=ei lainkaan riittävä... 5=erittäin riittävä).

	1	2	3	4	5	En osaa sanoa
Vipu-esite ja käyttöoikeuksien hakulomake (postitettiin tiloille)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Täyttöohje 2009 (ml. liite 10)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Sähköisen tukihaun käyttäjän ohje	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Opetusvideot Vipu-palvelussa ja verkkosivuilla	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Pikaohjeet Vipu-palvelussa (kysymysmerkin alla)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Mavin verkkosivut (www.mavi.fi ja www.mavi.fi/vipu)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Sähköinen tukihaku tiedotusvälineissä	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Koulutustilaisuudet sähköisestä tukihausta	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

30) Miten kehittäisit ohjeistusta ja viestintää ensi vuodelle?

Käyttäjätuen arviointi

31) Kuinka usein tukihaun aikana otit yhteyttä käyttäjätukeen?

	1-2 krt	3-5 krt	yli 5 krt	En ottanut yhteyttä käyttäjätukeen
Kuntaan	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Valtakunnalliseen puhelinpalveluun	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Valtakunnalliseen sähköpostipalveluun (tukihaku@mavi.fi)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

32) Miten arvioisit kunnan antamaa tukea?

Arvosteluasteikolla 1-5 (1=erittäin huono... 5=erittäin hyvä).

	1	2	3	4	5	En osaa sanoa
Palvelun saatavuus	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Hyödyllisyys	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Asiantuntemus ja ongelmanratkaisu	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Palvelualltius	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

33) Miten arvioisit valtakunnallista puhelinpalvelua (ilta- ja viikonloppupäivystys)?

Arvosteluasteikolla 1-5 (1=erittäin huono... 5=erittäin hyvä).

	1	2	3	4	5	En osaa sanoa
Aukioloajat	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Palvelun toimivuus (jonotus puhelimesta)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Hyödyllisyys	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Neuvojan asiantuntemus ja ongelmanratkaisu	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Neuvojan palvelualltius	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

34) Miten arvioisit valtakunnallista sähköpostipalvelua (tukihaku@mavi.fi)?

Arvosteluasteikolla 1-5 (1=erittäin huono... 5=erittäin hyvä).

	1	2	3	4	5	En osaa sanoa
Palvelun toimivuus	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Hyödyllisyys	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Asiantuntemus ja ongelmanratkaisu	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Vastausnopeus	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

35) Minkälaista tukea tarvitsit/tai olisit mahdollisesti tarvinnut eniten käyttäessäsi sähköistä tukihakupalvelua?

Valitse järjestyksessä niin, että 1= tarvitsit eniten... 7= tarvitsit vähiten.

	1	2	3	4	5	6	7
Oman tietokoneen käyttö, internet-yhteydet	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Kirjautuminen ja käyttäjätunnuksiin liittyvät ongelmat	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Sovelluksen käyttöön liittyvät ongelmat	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Viljelysuunnitteluohjelmistojen Tietojen siirtoihin liittyvät ongelmat	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Hakemusten esikatseluun ja tulostamiseen liittyvät ongelmat (Pdf-ohjelman toimivuus)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Hakemusten palauttamiseen ja niiden peruuttamiseen liittyvät ongelmat	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Tukihakuun liittyvät hallinnolliset kysymykset (Haku- ja täyttöohjeiden tulkinta)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Sähköisen tukihakupalvelun kehittämisen

36) Miten arvelet täyttäväsi tukihakemuksen ensi vuonna?

- ☐ Varmasti sähköisesti
- ☐ Mahdollisesti sähköisesti
- ☐ En aio käyttää sähköistä tukihakua
- ☐ En osaa sanoa

37) Avoimia kommentteja sähköiseen tukihakuun liittyen.

JOS HALUATTE OSALLISTUA PALKINTOJEN ARVONTAAN, TÄYTTÄKÄÄ TÄHÄN YHTEYSTIETONNE.

Voittajiin otamme yhteyttä henkilökohtaisesti.

Yhteystietolomake

Etunimi

Sukunimi	<input type="text"/>
Puhelin	<input type="text"/>
Sähköposti	<input type="text"/>
Postiosoite	<input type="text"/>
Postinumero	<input type="text"/>
Postitoimipaikka	<input type="text"/>

☐ Haluan lähettää vastaukset


Lähetä

0% valmiina




?

LIITE 3. Sähköisen Tukihakemuksen osallinen näyttö.



[Etusivu - Tukihakemus](#)
[Lohkotiedot](#)
[Maatilan tiedot](#)
[Tukihakemuksen tiedot](#)
► Maatilan osalliset

[Sähköisen tukihakemuksen ohje](#)
[Täydennystiedot](#)
[Tukijärjestelmä](#)
[Maatilan ja talon tiedot](#)
[Uusiin käyttötyökaluihin ohjeet](#)
[Miten löydän Viikun palvelun?](#)
[Käyttäjän nimen ja salasanan](#)
[Käyttäjän nimen ja salasanan](#)
[Käyttäjän nimen ja salasanan](#)
[Käyttäjän nimen ja salasanan](#)
[Käyttäjän nimen ja salasanan](#)
[Käyttäjän nimen ja salasanan](#)
[Käyttäjän nimen ja salasanan](#)



KOE VIJELJÄ
 Kirjautui 4.11.2020 13:36

Maatilan osalliset 101D Tilatunnus: 091160451

Omistaja

Henkilön nimi	VEERA VIJELJÄ	020272-0000
Jakeluosoite	PELTOTIE 1	Juridinen muoto 01 Yksityinen henkilö
Postinumero ja -toimipaikka	00100 FORSSA	Verokunta 091 HELSINKI
Puhelin1	0507654321	Puhelin2 09123456
Sähköposti	VEERA.VIJELJA@M	Kieli Ruotsi
Pankkitilin numero	500001-00000001	Puolison nimi

☐ Yhitys on jollain salassapila. Osalle tiedot on ilmoitettu salassalasti väestön rekisterinomistajille tai puhelinnumeroille on ilmoitettu salassalasti puhelinoperaattorille (käytetään julkisuustietojen soveltamisessa).
☒ Osallinen on MYEL - vanhuuseläkkeellä.

Muu osallinen

Henkilön nimi	VILLE VIJELJÄ	010171-0000
Jakeluosoite	PELTOTIE 1	Juridinen muoto 01 Yksityinen henkilö
Postinumero ja -toimipaikka	00180 HELSINKI	Verokunta 091 HELSINKI
Puhelin1	0401234567	Puhelin2 09123456
Sähköposti	VILLE.VIJELJA@M	Kieli Ruotsi
Pankkitilin numero	500001-00000001	Puolison nimi

☐ Yhitys on jollain salassapila. Osalle tiedot on ilmoitettu salassalasti väestön rekisterinomistajille tai puhelinnumeroille on ilmoitettu salassalasti puhelinoperaattorille (käytetään julkisuustietojen soveltamisessa).
☐ Osallinen on MYEL - vanhuuseläkkeellä.

Muu osallinen

Henkilön nimi	MAATALO USYHTYMÄ V&V VIJELJÄ	0202020-2
Jakeluosoite	PELTOTIE 1	Juridinen muoto 02 Perheyritys, -yhtiö
Postinumero ja -toimipaikka	00100 SALO	Verokunta 091 HELSINKI
Puhelin1	0401234567	Puhelin2 09123456
Sähköposti	VILLE.VIJELJA@M	Kieli Ruotsi
Pankkitilin numero	500001-00000001	Puolison nimi

☐ Yhitys on jollain salassapila. Osalle tiedot on ilmoitettu salassalasti väestön rekisterinomistajille tai puhelinnumeroille on ilmoitettu salassalasti puhelinoperaattorille (käytetään julkisuustietojen soveltamisessa).
☒ Osallinen on MYEL - vanhuuseläkkeellä.

[Lisätietoja maatilan osallisista](#)

[Etusivu - lomake](#)

[Tallenna](#)

[Tallenna ja palaa etusivulle](#)

[Palaa etusivulle](#)